

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 1 de 24

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad de Compucar System Plus, orienta a toda persona natural o jurídica que esté interesada en los servicios que ofrece la Institución Educativa y posibilita a los funcionarios de la Institución Educativa, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, coherente con el Proyecto Educativo Institucional - PEI y los requerimientos del entorno productivo, social y económico.

Este Manual de Calidad incluye los elementos estructurales y todos los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de Compucar System Plus. Los documentos formalizados en el Sistema de Gestión de Calidad se encuentran publicados, controlados y a disposición de todos los clientes, usuarios y partes interesadas en la herramienta dispuestas para tal fin.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad definen los lineamientos, directrices, instrucciones y facilitan los formatos que cada proceso requiere para dar cumplimiento a la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y políticas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Institución Educativa, así como los objetivos de cada proceso, con eficiencia, para la satisfacción de nuestra Comunidad Educativa y el Sector Productivo.

El presente Manual de Calidad se revisa y ajusta cada vez que el Comité Directivo lo determine con el fin de tener en cuenta los principios y requisitos establecidos en las Normas Técnicas Colombianas NTC-ISO 9001:2008, NTC 5555:2011, NTC 5666:2011 y la NTC 5581:2011.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD

- Describir el Sistema de Gestión de Calidad de Compucar System Plus
- Difundir la política y los objetivos de calidad establecidas para el Sistema de Gestión de Calidad de Compucar System Plus
- Proporcionar políticas para implementar, administrar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de Compucar System Plus
- Facilitar la consulta de las responsabilidades relacionadas con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Compucar System Plus

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 2 de 24

- Promover la cultura del mejoramiento continuo para la satisfacción de la Comunidad Educativa y el Sector Productivo, cumpliendo con los requisitos legales, las normas técnicas vigentes y los requisitos definidos por la Institución Educativa.

1.2. CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL

El Manual de Calidad como parte fundamental de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad, describe de forma general como la Institución Educativa Compucar System Plus da cumplimiento a las Normas Técnicas Colombianas NTC-ISO 9001:2008, NTC 5555:2011, NTC 5666:2011 y la NTC 5581:2011 implementadas.

Aplica a todos los funcionarios que ejerzan actividades dentro de la Institución Educativa dándolo a conocer a las personas que ingresan a laborar en Compucar System Plus

El control y divulgación de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en Compucar System Plus. se realiza de acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento Control de Documentos”.

2. RESEÑA HISTÓRICA

A mediados de los años 80, época en la cual el uso de computadores personales empezó a hacerse masivo no solo a nivel empresarial sino doméstico, se hizo evidente la necesidad de capacitación en sistemas para la gran cantidad de personas que en su trabajo, estudio y actividades recreativas tenían acceso a un computador.

Después de investigar y analizar las áreas de enseñanza de acuerdo a las tendencias de la sistematización, se efectuaron los primeros ensayos de estructuración de cursos de formación integral asesorando empresas en la capacitación de personal.

Es así como el 3 de enero de 1997, se ve la conveniencia de fundar un Instituto para la enseñanza de sistemas basado en una metodología de tipo estructural en la ciudad de Cartago. Ya por esa época, la ciudad de Cartago presentaba deficiencias en la oferta de capacitación masiva en el manejo de software de gestión de oficinas, diseño gráfico y en administración. Algunos de los programas que se ofrecían ya eran obsoletos y estaban siendo rápidamente reemplazados por otras versiones.

Compucar System Plus. se posiciona rápidamente al ofrecer formación estructurada en las versiones más recientes de los programas y sistemas operativos para las empresas, al igual que para alumnos y profesores de colegios y universidades. Al mismo tiempo se convierte en

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 3 de 24

una opción para quienes necesitan ser más competentes en la búsqueda de oportunidades laborales.

El 20 de abril de 2001 obtiene de la secretaria de educación del departamento, por medio de la resolución número 0384, autorización oficial para la apertura del programa de Administración de negocios y Secretariado Ejecutivo Sistematizado como establecimiento educativo no formal de carácter privado.

El 10 de Septiembre de 2004 por medio de la resolución número 167 de la secretaria de educación municipal, se le concede autorización oficial para la prestación del servicio de educación no formal; basado en la resolución número 2748 del Ministerio de Educación Nacional en la cual se certifica al municipio de Cartago para ejercer la administración de la educación.

En la resolución municipal quedan registrados los siguientes programas, cada uno de los cuales tiene mil horas de duración:

- Técnico en Gerencia de Negocios Nacionales e Internacionales.
- Técnico en Mercadeo, Diseño y Publicidad.
- Técnico en Ensamble, Mantenimiento, Redes y Programación.

En los últimos años estos programas se han reestructurado adaptándose a nuevas necesidades y a la evolución tecnológica. Se ha intensificado la capacitación empresarial a nivel avanzado. Se han rediseñado los programas en la medida en que el nivel promedio de conocimientos con que ingresan los estudiantes permite incorporar nuevas herramientas y tecnologías.

Se ha hecho énfasis en el campo empresarial y publicitario con módulos más actualizados de herramientas como Excel, Visual Basic, Marketing, Construcción de Sitios Web y Emprendimiento Empresarial.

En forma paralela se han actualizado los recursos tecnológicos y se ha capacitado el recurso humano en nuevos campos y estrategias pedagógicas atendiendo a las nuevas necesidades de la comunidad y al crecimiento de la Institución.

Es así como a partir del 2011 se ofrecen dos nuevas formaciones técnicas que obedecen a las tendencias del mercado laboral de la región:

- Técnico laboral por competencias en electricidad y electrónica.
- Técnico laboral por competencias en contabilidad y finanzas.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 4 de 24

A partir de mayo del presente año, con la resolución 00871 de 27/05/2014 es aprobada la actualización del programa de formación Técnico en Ensamble, Mantenimiento, Redes y Programación, permitiendo su continuidad bajo la denominación Técnico Laboral en Mantenimiento de Equipos y Redes Informáticas.

En octubre de 2014, Bureau Veritas Certification - BVQI realiza la auditoria al Instituto en las normas ISO 9001:2008, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011 y NTC 5666:2011 dando como resultado la Certificación en Calidad a la Institución Educativa y la Certificación de tres programas de formación: Técnico Laboral en Mantenimiento de Equipos y Redes Informáticas, Técnico Laboral por Competencias en Contabilidad y Finanzas y Técnico Laboral por Competencias en Asistente Administrativa.

En octubre de 2015, Bureau Veritas Certification - BVQI realiza la primer auditoria de seguimiento al Instituto en las normas ISO 9001:2008, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011 y NTC 5666:2011.

En mayo de 2016 se renovaron las Formaciones técnicas de Contabilidad y Finanzas y Electricidad y Electrónica, quedando de la siguiente manera:

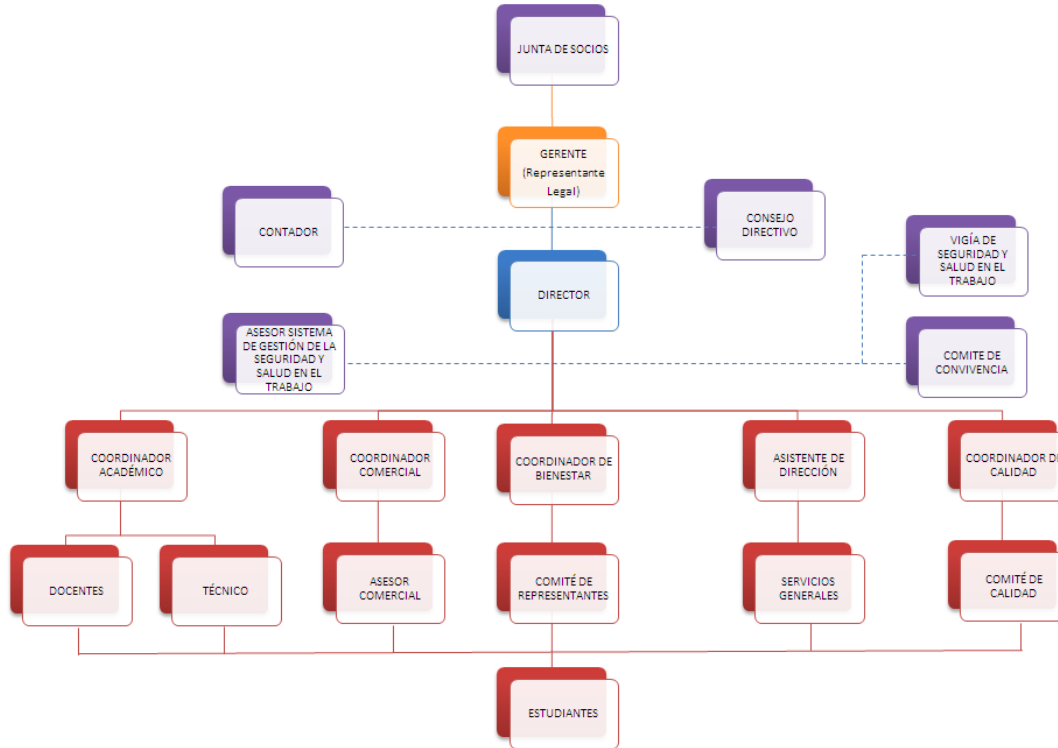
- Técnico Laboral por Competencias en Electricidad y electromecánica
- Técnico Laboral por Competencias en Asistencia Contable y financiera

De acuerdo a la Resolución No. 0607 de mayo 16 de 2016.

3. MARCO ESTRATÉGICO

La Institución Educativa Compucar System Plus. en búsqueda del mejoramiento continuo de su gestión y el horizonte institucional tiene en cuenta la Misión, Visión y Organigrama aplicando los siguientes Principios y Valores Institucionales:

3.1. ORGANIGRAMA



3.1 MISIÓN

“System Plus, es un instituto de formación para el trabajo y el desarrollo humano, orientado a formar personas comprometidas con el desarrollo social y tecnológico de la comunidad, con el fin de lograr su incorporación en el entorno productivo, dando respuesta a las exigencias del mercado laboral y empresarial en las áreas comercial, administrativa e informática”.

3.2 VISIÓN

“System Plus se afianzará para el 2020 como Institución líder en el Norte del Valle en la formación para el trabajo y el desarrollo humano, optimizando los procesos educativos y administrativos con el fin de mantener la certificación de calidad de la Institución y aportar al sector productivo y social del país personas críticas, creativas y altamente calificadas en competencias laborales”.

3.3 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 6 de 24

Dentro de la naturaleza de constante evolución del Proyecto Educativo Institucional, Compucar System Plus conserva elementos que nunca deben dejar de caracterizar el proceso de formación ya que constituyen el soporte de este.

Estos principios son:

- **CRITERIO HUMANISTA:** Tiene como centro de acción y de formación la persona humana y su autodeterminación en libertad.
- **INTEGRIDAD:** Abarca las dimensiones del ser humano involucrando su parte física, psíquica, afectiva, cognoscitiva y espiritual.
- **CALIDAD:** La búsqueda constante de la excelencia académica y administrativa para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.
- **PERTINENCIA:** La implementación teórico-práctica de programas que respondan a los requerimientos del mundo productivo y generen oportunidades reales en los estudiantes.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

4.1.1 Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad de Compucar System Plus, bajo los estándares de las Normas Técnicas Colombianas NTC-ISO 9001:2008, NTC 5555:2011, NTC 5666:2011 y la NTC 5581:2011 aplica en las áreas administrativas, informática y redes de la Institución Educativa de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, a través de los cuales la Institución Educativa cumple su Misión prestando los servicios descritos en el presente Manual, mediante la ejecución de los cinco (5) procesos contemplados en el Mapa de Procesos.

Aplica las Normas Técnicas Colombianas NTC 5666:2011 y la NTC 5581:2011 en el Programa de Formación Técnico Laboral en Mantenimiento de Equipos y Redes Informáticas, Programa de Formación Técnico Laboral por Competencias en Asistencia Administrativa y el Programa de Formación Técnico Laboral por Competencias en Asistencia Contable y Financiera. El programa técnico laboral

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 7 de 24

en electricidad y electromecánica aún no se encuentra dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, descrito en este manual de calidad.

4.1.2 Exclusiones

Compucar System Plus Ltda. no tiene exclusiones dentro de su Sistema de Gestión de Calidad.

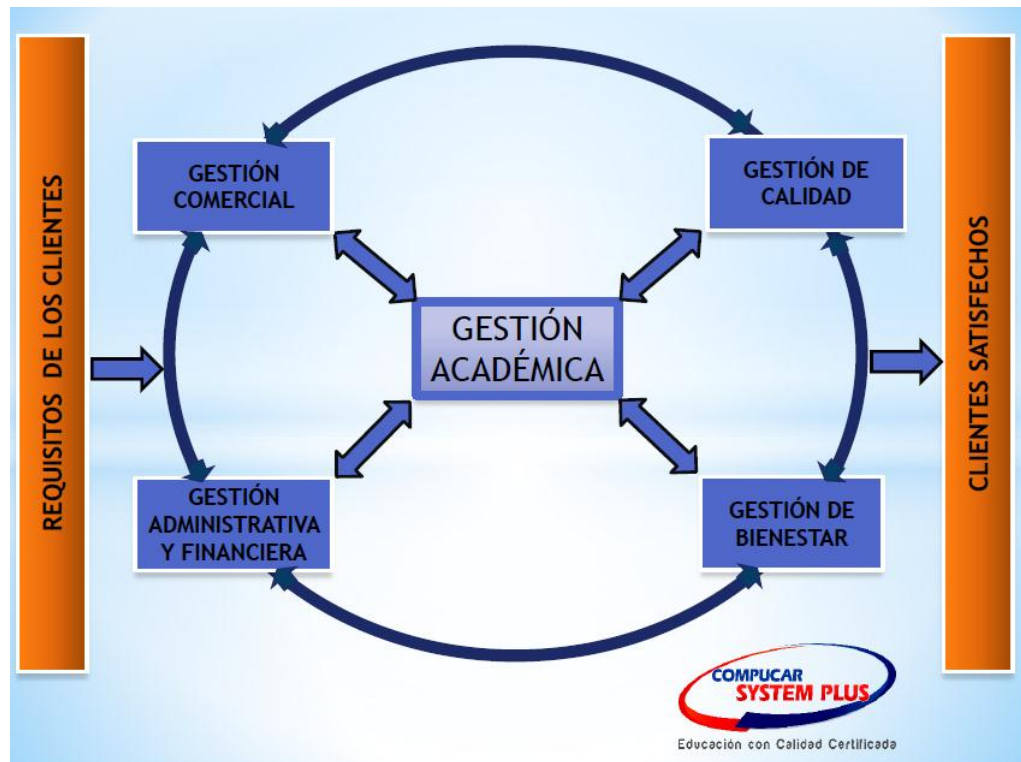
4.1.3 Gestión por procesos

Para garantizar el fortalecimiento entre las partes que interactúan en la Institución Educativa Compucar System Plus Ltda. y para el logro de los objetivos establecidos, es fundamental que las actividades sean ejecutadas bajo una perspectiva sistémica y funcional.

Una vez identificada la interacción de los procesos de las diferentes áreas o dependencias y de las funciones de la Institución Educativa, se define la política de calidad, la cual es comunicada a todos los funcionarios. La política de calidad es punto de partida para definir los objetivos de calidad; que son la base para el establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad así como de la documentación de los procesos.

La Institución Educativa Compucar System Plus Ltda. ha definido la interacción de los procesos mediante el siguiente Mapa de Procesos que contiene cinco (5) procesos:

- Proceso de Gestión Académica
- Proceso de Gestión Administrativa y Financiera
- Proceso de Gestión Comercial
- Proceso de Gestión de Bienestar
- Proceso de Gestión de Calidad



El Mapa de Procesos es el referente para el diseño de las Caracterizaciones de cada uno de los procesos. Los elementos de entrada de las Caracterizaciones son los requerimientos de los Clientes, se describen las actividades requeridas para el cumplimiento del objetivo del proceso y se establecen los productos y registros resultantes de las actividades desarrolladas como elementos de salida con el fin de obtener la satisfacción del cliente.

Al presente Manual de Calidad se adjuntan las Caracterizaciones de los cinco (5) Procesos establecidos en el Mapa de Procesos:

- a) Caracterización Proceso Gestión Académica
- b) Caracterización Proceso Gestión Administrativa y Financiera
- c) Caracterización Proceso Gestión de Bienestar
- d) Caracterización Proceso Gestión Comercial
- e) Caracterización Proceso Gestión de Calidad

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 9 de 24

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura del sistema documental de Compucar System Plus Ltda. consta de Manuales, Procedimientos, Reglamentos, Instructivos y Registros.

Para cumplir con los requisitos de la documentación se han documentado:

- El Manual de Gestión de Calidad: En el cual se determina el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y se da respuesta a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 Y NTC 5555:2011.
- El Proyecto Educativo Institucional – PEI: En este documento se especifican los principios y fines de la Institución Educativa, la estrategia pedagógica y los recursos necesarios.
- Manual de Convivencia: Conjunto de principios, normas, derechos, deberes y demás aspectos que regulan y hacen posible la convivencia de los estudiantes en la Institución Educativa.
- Manual de Funciones: Documento que describe el perfil de los cargos y las funciones que deben cumplir los funcionarios en la Institución Educativa.
- Reglamento Interno de Trabajo: Documento que explica las normas, derechos y deberes que deben seguir los funcionarios de la Institución Educativa.
- Reglamento de Instructores: Conjunto de derechos, deberes y actividades que regulan al personal Docente de la Institución Educativa.
- Los siguientes procedimientos de acuerdo con el Mapa de Proceso:
 - Proceso Gestión Académica: El Procedimiento de Gestión Académica e Instructivo Administración Software DATAPLUS.
 - Proceso Gestión Administrativa y Financiera: El Procedimiento de Gestión Administrativa y Financiera, El Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios, Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores, El Procedimiento Clima Organizacional, El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, El Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y El Reglamento del Comité de Convivencia Laboral.
 - Proceso Gestión Comercial: El Procedimiento Gestión Comercial.
 - Proceso Gestión de Bienestar: El Procedimiento de Gestión de Bienestar y el Procedimiento Comunicación.
 - Proceso Gestión de Calidad: El Procedimiento Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros, Procedimiento Acciones de Mejora, Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme y el Procedimiento Auditorías Internas.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 10 de 24

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

La Institución Educativa evidencia su compromiso con la implementación del sistema de gestión de calidad y la mejora continua del mismo, mediante:

- Asigna los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Se establecen mecanismos de comunicación que permiten conocer el nivel de satisfacción de los clientes.
- Se han definido, documentado y comunicado la política y los objetivos de calidad de la Institución Educativa a todos los funcionarios, lo que permite dirigir su accionar hacia la mejora continua de los procesos y de la institución.
- Se revisa periódicamente el estado del sistema de gestión de calidad mediante indicadores, evaluaciones institucionales, las encuestas de satisfacción y el estado de las acciones de mejora.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección es responsable de liderar la comunicación con el cliente y determinar estrategias de formación y atención que permitan gestionar y fortalecer sus relaciones con los usuarios del servicio educativo.

La Institución Educativa ha documentado el Procedimiento Comunicaciones y Encuestas de Satisfacción para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Las encuestas aplicadas por la Institución Educativa son: Encuesta Estudiantes, Encuesta Egresados, Encuesta de Satisfacción del Sector Productivo y la Lista de Chequeo desempeño Pasantía.

Los requisitos especificados por el cliente se conocen mediante el “Contrato Capacitación Estudiantes”, incluido en el Procedimiento de Gestión Administrativa y Financiera.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 11 de 24

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

La política de calidad definida por la Dirección busca la mejora continua de sus procesos, el desarrollo de su personal, la satisfacción de sus clientes y beneficiarios finales de su servicio educativo.

Se ha establecido la siguiente política de Calidad:

“En Compucar System Plus formamos personas competentes laboralmente, mediante programas técnicos dirigidos a la satisfacción de las necesidades del sector productivo, en las áreas administrativas, informática y redes. Contamos con recursos físicos adecuados y un equipo humano idóneo y comprometido con el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de calidad, enfocado al bienestar de la comunidad y al crecimiento de la Institución con proyección social”.

5.4 PLANIFICACIÓN

La Institución Educativa cuenta con una estructura organizacional definida por el “Organigrama”. Ver Anexo 1 “Organigrama”

Para garantizar el direccionamiento de la Institución Educativa se ha establecido un marco estratégico definido por la “Misión”, “Visión”, “Valores y Principios Institucionales”.

5.4.1 Objetivos de Calidad

- Mantener certificación del programa «Técnico Laboral por competencias en Asistencia Contable y Financiera» conforme a la norma NTC 5581:2011.
- Mantener certificación del programa «Técnico Laboral en Mantenimiento de Equipos y Redes Informáticas» conforme a la norma NTC 5666:2011.
- Mantener certificación del programa «Técnico Laboral por competencias en Asistencia Administrativa» conforme a la norma NTC 5581:2011.
- Obtener la certificación del programa “Técnico Laboral por competencias en Electricidad y Electromecánica” conforme a la norma NTC 5581:2011, en el 2017.
- Mejorar el nivel de la satisfacción del sector productivo.
- Mejorar las condiciones de infraestructura de Compucar System Plus.
- Mejorar la idoneidad del recurso humano de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 12 de 24

- Mantener certificación del sistema de gestión de calidad conforme a las normas ISO 9001:2008 y NTC 5555:2011.
- Proporcionar bienestar a toda la comunidad educativa de Compucar System Plus.
- Incrementar el nivel de rentabilidad de la institución.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Para garantizar la planeación y revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la Institución Educativa documenta e implementa el “Procedimiento Acciones de Mejora”, dando cumplimiento a lo establecido con el numeral 4.1.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Los perfiles de los cargos, las responsabilidades y autoridades de las personas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad se definen y documentan en el “Manual de Funciones”.

5.5.1 Representante de la Dirección

La Dirección contrata una persona para desarrollar las funciones como “Coordinador de Calidad”, establecidas en el “Manual de Funciones”.

La Dirección designa un encargado dentro de la Institución Educativa como el Representante de la Dirección, quien tiene las siguientes responsabilidades:

- Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 y NTC 5555:2011.
- Mantener Informada a la Alta Dirección y darlo a conocer a la Comunidad Educativa.
- Asegurar la toma de conciencia de la calidad.

5.5.2 Comunicación Interna

La Dirección es responsable de velar por una adecuada comunicación interna con todo el personal de la Institución Educativa y externa con los Clientes y demás Partes Interesadas. Se define e implementa el “Procedimiento Comunicación”, el cual pretende generar medios y estrategias de comunicación oportuna, clara y fidedigna, que permitan prestar un buen servicio. La

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 13 de 24

Dirección cuenta con el apoyo del Coordinador de Bienestar quien ejecuta el “Procedimiento Comunicación”.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

5.6.1 Generalidades

La Institución Educativa define, documenta e implementa el “Procedimiento Gestión Administrativa y Financiera”, el cual, en el numeral 4.13 establece, define y aplica la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por el Director, para asegurarse de su continua adecuación y eficacia.

En la revisión se establecen las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios al Sistema de Gestión de la Calidad. También se revisa el logro de los objetivos de calidad y cuando sea pertinente la política de calidad. Las revisiones se registran en las “Actas de Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad”.

5.6.2 Información para la revisión

Las variables de entrada en las que se fundamenta el proceso son:

- Objetivos de calidad medidos a través de Indicadores que no se hayan evaluado en la Revisión por la Dirección anterior.
- Los resultados de aprendizaje de los estudiantes medidos a través de las pruebas tanto externas como evaluaciones internas de la institución de formación para el trabajo – informe gerencial del Coordinador académico.
- La información estadística derivada de los indicadores relevantes de los objetivos, tales como matrícula, retención, repetición, deserción y promoción.
- Las condiciones del contexto y necesidades concretas de formación de talento humano del sector productivo al que apunta la oferta de formación.
- Los resultados financieros de las instituciones.
- Los efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad – Este punto se tratará en la reunión de la revisión por la dirección. (Estrategias comerciales / Impacto de la Certificación).
- Las acciones de seguimiento de las revisiones de la calidad efectuadas por la alta dirección de la institución.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 14 de 24

- Los resultados de las evaluaciones de las quejas, reclamos, solicitudes y manifestaciones de satisfacción de los clientes (estudiantes y sector productivo) y otras partes interesadas.
- Los resultados obtenidos con el plan de mejoramiento institucional, incluyendo los resultados de las acciones preventivas y correctivas. (incluye el Plan de mejoramiento institucional). Se tratará en la reunión de la revisión por la dirección.
- El grado de cumplimiento del perfil esperado del egresado.
- La información sobre el destino de los egresados de la institución.
- Los resultados de los procesos de certificación de competencia laboral de los egresados. (Guía de Autoevaluación para el Manejo Institucional)
- Las recomendaciones de Mejora.
- Los cambios en los requisitos legales, profesionales o reglamentarios y los cambios en el marco legal vigente.

5.6.3 Resultados de la revisión

El resultado de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad se expresa mediante:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- El ajuste de direccionamiento y estrategias de la Institución Educativa.
- La mejora de la oferta de servicios de formación prestados por la Institución Educativa.
- Planes de Mejora.
- Las necesidades de los recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

La Institución Educativa provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño de los procesos.

Define el conjunto de instrucciones vinculadas entre sí, de tal forma que revelen los hechos económicos y financieros que faciliten la toma de decisiones en la Institución

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 15 de 24

Educativa, lo anterior se documenta y se implementa a través del “Procedimiento Gestión Administrativa y Financiera”.

Se establecen los parámetros de compra de servicios y suministros que cumplan con las especificaciones técnicas y humanas requeridas, siguiendo las disposiciones establecidas en los procedimientos, “Procedimiento Compra de Bienes o Servicios, Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores” y “Procedimiento Gestión Administrativa y Financiera – numerales 4.11.1 y 4.11.2”, respectivamente.

6.2 TALENTO HUMANO EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

Para contar con talento humano competente y motivado que a través de programas, planes y servicios de bienestar que contribuyan al logro de la misión y los objetivos propuestos para la Institución Educativa.

Se definen, documentan e implementan los procedimientos y reglamentos: “Procedimiento Clima Organizacional”, “Procedimiento Gestión Administrativa y Financiera – numeral 4.11” y el “Reglamento Comité de Convivencia Laboral”.

6.3 INFRAESTRUCTURA EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

Se ha definido la infraestructura necesaria (instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo y de comunicación), para garantizar la prestación del servicio educativo y lograr la satisfacción de las necesidades de la Comunidad Educativa.

La Institución provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los Procesos, de acuerdo con lo establecido en el “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”.

El “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” está documentado de acuerdo con el decreto 1072 de 2015, capítulo 6 y es controlado por un Asesor del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y el Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 16 de 24

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

La Institución Educativa realiza la Evaluación de Clima Laboral cada año con la que detecta el nivel de satisfacción de los colaboradores, se analiza el resultado y se implementa un plan de acción de acuerdo con lo identificado. Para ello cuenta con el “Procedimiento Clima Organizacional”.

También se preocupa por garantizar una adecuada Seguridad y Salud en el trabajo, controlando los índices de accidentalidad por medio de acciones preventivas de formación y de control de los incidentes y accidentes de trabajo y suministrando la dotación requerida y adecuada para garantizar la comodidad y seguridad de su personal y se mantiene una estricta política de salud ocupacional y seguridad industrial, de acuerdo con la legislación vigente. Se ha documentado un “Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

En el “Manual de Funciones” se determina el perfil de los funcionarios de la Institución Educativa, el nivel de competencias (Educación, Conocimientos Específicos, Experiencia y Habilidades), necesarias para desempeñar cada uno de los cargos.

Se realizan planes de mejoramiento, que incluyen entre otros aspectos Capacitación, Entrenamiento y Formación, de acuerdo con el resultado de la evaluación de desempeño, para ello la Institución Educativa cuenta con dos registros “Evaluación Personal Administrativo y Comercial” y “Evaluación Personal Docente”, según los procedimientos “Procedimiento Gestión Administrativa y Financiera” y “Procedimiento Gestión Académica”, respectivamente.

Se realiza una evaluación Semestral del desempeño y se establecen compromisos de mejora.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN

7.1 PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

La Institución Educativa planifica y realiza la prestación del servicio educativo de forma controlada, para lo cual se ha estructurado el “Proceso Gestión Académica”.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 17 de 24

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos del Cliente

Para formalizar legalmente la relación con el cliente, se ha definido, documentado y aplicado el “Procedimiento Gestión Administrativa y Financiera – numeral 4.1”.

Mediante la firma del “Contrato Capacitación Estudiantes”, la Institución le garantiza a las familias y a los estudiantes la prestación del Servicio Educativo, ajustado a los lineamientos del MEN.

El “Contrato Capacitación Estudiantes”, reposa en la carpeta de cada estudiante.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio.

En el “Procedimiento Gestión Administrativa y Financiera – numeral 4.1 se establecen las características del servicio educativo ofrecido a los Clientes. La Institución Educativa garantiza por medio del “Contrato Capacitación Estudiantes”, el cumplimiento de estas características.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La Institución Educativa diseña los contenidos curriculares por nivel, por módulo generando Programas de Formación que permitan ser revisados, verificados y validados anualmente; dependiendo de los resultados se retroalimenta el Proceso y si es necesario, se establece un nuevo Programas de Formación como respuesta a las oportunidades de mejora identificadas.

Para cumplir con este requisito se ha definido, documentado y aplicado el “Procedimiento Gestión Académica – Diseño y Desarrollo”.

7.4 COMPRAS

Se han definido, documentado y aplicado el “Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios, Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores”, el cual establece los parámetros de compras y contratación de servicios para asegurar que la Institución Educativa adquiera suministros, insumos, activos fijos y servicios que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 18 de 24

La contratación de Docentes se rige por el Procedimiento de Gestión Administrativa y Financiera – numerales 4.11.1 y 4.11.2”A pesar de ser servicios externos.

La Institución Educativa garantiza la calidad del servicio a través de las evaluaciones anuales y trimestrales, según el procedimiento aplicado, y realiza el control y seguimiento a cada uno de ellos.

7.5 PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Producción y Prestación del Servicio

La Institución Educativa regula en su Manual de Convivencia la normalización de las actividades escolares, con el fin de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes y facilitar una sana convivencia. Este Manual es entregado a cada uno de los estudiantes e Instructores.

7.5.2 Validación de los Procesos de Producción

La Institución Educativa valida la prestación del servicio garantizando que todo el personal de Docentes es competente. (Ver Manual Funciones).

Además se realiza una validación a todas las etapas del diseño de acuerdo con el “Procedimiento Gestión Académica – Diseño y Desarrollo”.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Cada estudiante es identificado con su nombre completo que le permite hacer su seguimiento y trazabilidad a lo largo de su vida académica dentro de la Institución Educativa.

La Institución Educativa cuenta con un software educativo denominado “DATAPLUS” que facilita el proceso de identificación y trazabilidad. Los registros académicos se llevan de acuerdo con el “Procedimiento Gestión Académica – Ejecución de la formación y Certificación”.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La Institución Educativa maneja la información relativa a los Egresados y a los Estudiantes Activos, la cual es administrada por el Coordinador Académico, el

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 19 de 24

Coordinador de Bienestar y la Asistente de Dirección, quienes cuentan con las condiciones de seguridad necesarias para una adecuada preservación de la información, de acuerdo con la **POLITICA PROTECCION PROPIEDAD DEL CLIENTE.**

7.5.5 Preservación del Producto

La Asistente de Dirección como acciones preventivas hace copias de seguridad del software académico periódicamente y así protege el registro académico de la Institución Educativa.

La Institución Educativa provee las instalaciones físicas que cumplen las normas de seguridad básicas para garantizar el bienestar de sus estudiantes.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LAS INTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

Compucar System Plus Cartago. al brindar el servicio de las formaciones técnicas relacionadas en el Proyecto Educativo Institucional - PEI, utiliza algunos equipos de medición y seguimiento como apoyo didáctico a las diferentes formaciones, los resultados que proporcionan estos equipos no afectan directamente los productos y/o servicios relacionados directamente con la misión de la Institución Educativa y no es necesario asegurarse de la validez de sus resultados. Los equipos de medición y seguimiento como apoyo didáctico no requieren calibración.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La medición del desempeño de los procesos se realiza mediante el control de los Indicadores establecidos en cada proceso.

El seguimiento al desempeño de los Procesos se hace mediante el seguimiento permanente al cumplimiento de la meta y de los niveles permisibles establecidos en cada proceso.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 20 de 24

Así mismo, en la Revisión por la Dirección que hace la Dirección, verifica el desempeño de los Procesos y establece acciones de mejora al Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición al desempeño de los procesos y a la calidad del Servicio Educativo se hace mediante:

- Una evaluación Institucional anual, del nivel de satisfacción de nuestros clientes.
- Las auditorías internas al desempeño del SGC.
- La Revisión por la Dirección que hace la Dirección.
- El número de quejas y reclamos

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La Institución Educativa realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente (Evaluación del nivel de satisfacción) la cual se realiza de acuerdo con lo establecido en los procedimientos “Procedimiento Gestión Comercial”, Procedimiento Gestión de Bienestar” y el “Procedimiento Gestión Académico” para verificar el cumplimiento de los requisitos.

Además se tiene el “Procedimiento Comunicación”, para atender en forma oportuna las quejas y reclamos relacionados con la calidad de servicio y/o del servicio prestado en la Institución.

8.2.2 Auditoria Interna

Se define, documenta e implementa el “Procedimiento Acciones de Mejora”, el cual establece las pautas necesarias para programar, planear y ejecutar las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

La Institución Educativa tiene estructurada como metodología de seguimiento a los procesos, la revisión periódica a los Indicadores en la reunión de líderes y la toma de acciones de mejora en los casos que fuere necesario.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 21 de 24

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio

La Institución Educativa mide y hace seguimiento al Proceso de Gestión Académica, mediante los controles permanentes y el seguimiento a los Indicadores de Gestión del Proceso.

El sistema de evaluación establecido al Proceso de Gestión Académica y el acompañamiento permanente a los estudiantes le permiten a la Dirección determinar Acciones de Mejora.

8.3 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Se define, documenta e implementa el “Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme” y el “Procedimiento Acciones de Mejora”, que le permiten a la Institución Educativa establecer el método para identificar y controlar las no conformidades presentadas durante cualquier etapa del Proceso de Formación.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Los Líderes de Proceso son los responsables de analizar los datos del desempeño de los procesos, presentar sus resultados al Director, sobre:

- El nivel de satisfacción de los clientes, las quejas y reclamos.
- Evaluación de proveedores
- Indicadores de Proceso
- Cumplimiento de metas

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

La mejora continua se evidencia con las acciones de mejora efectivamente aplicadas, mediante el uso de la política de calidad, el control a los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, acciones de mejora y los resultados de la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 22 de 24

Se define, documenta e implementa el “Procedimiento Acciones de Mejora” que eliminen las causas de las fallas detectadas y prevengan que se vuelvan a presentar.

8.5.3 Acción Preventiva

Se define, documenta e implementa el “Procedimiento Acciones de Mejora” cuyo objetivo es establecer los riesgos o no conformidades potenciales en los Procesos y aplicar acciones que prevengan su ocurrencia.

9. ANEXOS




- Mapa de procesos Compucar System Plus Cartago.
- Organigrama Compucar System Plus Cartago.
- caracterización Proceso Gestión Académica
- Caracterización Proceso Gestión Administrativa y Financiera
- Caracterización Proceso Gestión de Bienestar
- Caracterización Proceso Gestión Comercial
- Caracterización Proceso Gestión de Calidad
- Listado Maestro de Documentos
- Listado Maestro de Registros
- Manual de Funciones

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE DEL CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	FECHA
00	Se elabora el documento	01	22/07/2013
01	Se actualizan el alcance, la política de calidad y los objetivos de calidad ya que la Institución Educativa ha decido certificar dos programas de formación. Se actualizan las caracterizaciones incluyendo todos los formatos vigentes.	02	05/08/2014
02	Se organiza el documento de acuerdo con los numerales de la norma técnica colombiana NTC 5555:2011.	03	26/09/2014
03	Se incluye en las Caracterizaciones los documentos	04	16/10/2014

	relacionados con el Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo. Se cambian las versiones de la tabla de Control de Cambios a dos dígitos como aparece en descripción del documento.		
04	Se modifica el numeral 4.1 – literal 4.1.2 Exclusiones. Se modifica el numeral 5.2 – literal 5.5.2 Representante de la Dirección.	05	20/10/2014
05	Se actualiza la reseña histórica de la Institución Educativa según los logros obtenidos en cuanto a la Certificación en Calidad y la licencia del programa Técnico Laboral en Mantenimiento de Equipos y Redes Informáticas. Se actualiza la Visión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad. Se incluye en el alcance los Programas de Formación Técnico Laboral por Competencias en Asistencia Administrativa en Contabilidad y Finanzas.	06	15/12/2014
06	En la plantilla de la identificación del documento se cambia el logo de acuerdo con la nueva imagen corporativa de la institución educativa.	07	06/06/2015
07	Se actualiza la reseña histórica de la Institución Educativa según los logros obtenidos en cuanto a la primer auditoria de seguimiento. y la renovacion de las Formaciones técnicas de Contabilidad y Finanzas y Electricidad y Electrónica, quedando de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Técnico Laboral por Competencias en Electricidad y electromecánica - Técnico Laboral por Competencias en Asistencia Contable y financiera De acuerdo a la Resolución No. 0607 de mayo 16 de 2016. <ul style="list-style-type: none"> - Se modifican las caracterizaciones de gestión academica, bienestar y comercial, las cuales están incluidas en los “Anexos” del manual de calidad. 	08	05/07/2016

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 08
		Fecha: 05/07/2016
		Página 24 de 24

Firma:  <small>COORDINADOR ACADÉMICO</small> 	Firma:  <small>DIRECTOR</small>
Elaborado por: German Osorio Jaramillo Mauricio Echeverry	Aprobado por: Sandra Milena Ramirez V
Cargo: Coordinador Académico Coordinador de Calidad	Cargo: Directora