	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-13
INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE		Versión	3
	DETERMINACION DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Fecha Actualización	17/12/2024

PASO 1: **IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

PARTES INTERESADAS			AFECTACIÓN	DIRECTRIZ	Importancia Relativa	*Impacto	TOTAL
POLITICO	Secretaria de Salud	Externo	Bomberos y Extintores Plagas y	Cumplimiento legal	12	5	60
	Planeación	Externo	Uso de Suelos	Cumplimiento legal	12	5	60
ECONOMICO	Socios/Accionista	Interno	Rentabilidad	Sostenibilidad	6	3	18
		Interno	Sostenibilidad del Negocio	Sostenibilidad	6	3	18
		Interno	Crecimiento	Sostenibilidad	6	3	18
	Proveedores	Externo	Cumplimiento en tiempos de entrega, pagos, calidad, cantidad	Cumplimiento proveedores	2	4	8
	Funcionarios	Interno	Contragestación Equilibrada	Estabilidad Laboral	5	4	20
	Entidades Financie	Externo	Cumplimiento de pagos de deudas.	Acompañamiento Financiero	1	2	2
		Externo	Apalancamiento financiero oportuno.	Acompañamiento Financiero	1	2	2
	Entes Tributarios Nacionales y Regionales	Externo	Cumplimiento de pagos tributarios	Cumplimiento legal	12	5	60
SOCIAL	Funcionarios	Interno	Buen ambiente de Trabajo	Cultura Organizacional	11	1	11
		Interno	Formación Permanente	Estabilidad Laboral	5	4	20
		Interno	Trabajo bajo Pasión	Estabilidad Laboral	5	4	20
		Interno	Integración nucleo familiar	Cultura Organizacional	11	1	11
	Entorno geografico aledaño	Externo	Manejo de poblacion vulnerable: Poder adquisitivo, victimas, madres cabeza de familia.	Incluyentes	3	3	9
		Externo	Formacion pertinente del mercado laboral	Pertinencia Académica	8	4	32
		Externo	Acceso a la vinculación laboral	Pertinencia Académica	8	4	32
		Externo	Vinculacion a capacitaciones subsidiadas para el entorno inmediato	Pertinencia Académica	8	4	32
	Estudiantes	Interno	Adquirir competencias laborales	Formación de Calidad	9	5	45
		Interno	Insercion en el mercado laboral	Mejora la calidad de vida	7	4	28
		Interno	Generacion de ingresos	Mejora la calidad de vida	7	4	28
		Interno	Satisfaccion de las Necesidades Basicas	Mejora la calidad de vida	7	4	28
		Interno	Reconocimiento social - Relaciones Interpersonales	Mejora la calidad de vida	7	4	28
		Interno	Intermediacion laboral	Mejora la calidad de vida	7	4	28
		Interno	Aumentar la satisfacción de clientes	Formación de Calidad	9	5	45
TECNOLOGIA	Funcionarios	Interno	Contar con las herramientas tecnologicas adecuadas	Infraestructura Tecnologica Adecuada	4	4	16
	Estudiantes	Interno	Contar con las herramientas tecnologicas adecuadas	Infraestructura Tecnologica Adecuada	4	4	16
		Interno	Metodologias que garanticen el	Formación de Calidad	9	5	45
		Interno	Programas Pertinentes según las	Pertinencia Académica	8	4	32
		Interno	Evaluacion en redes de acceso	Formación de Calidad	9	5	45
		Interno	Grupos de investigacion cientifica	Pertinencia Académica	8	4	32
AMBIENTAL	Socios/Accionista	Interno	Disminución del consumo de recursos	cultura ambiental	10	2	20
	Estudiantes	Interno	Protección ambiente con el medio	cultura ambiental	10	2	20
LEGAL	Ministerio de Educacion -MEN- Secretaria de Educacion- SEM	Externo	Cumplimiento en leyes y Reglamentaciones para Educación	Cumplimiento legal	12	5	60
	Ministerio de Trabajo y de la	Externo	Leyes laborales y Seguridad de los trabajadores	Cumplimiento legal	12	5	60
		Externo	Seguridad Laboral para Practicantes	Cumplimiento legal	12	5	60

PASO 2: SELECCION DE LAS DIRECTRICES Y DECLARACION DE LA POLITICA

DIRECTRIZ	POLITICA DE CALIDAD
Cumplimiento Legal -60-	El Instituto Centro de Sistemas del Valle Ltda., es una Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano comprometida con la **formación de calidad** de sus estudiantes, a través de programas técnicos por competencias laborales **pertinentes** a las necesidades de la comunidad y el sector productivo, cumpliendo con los **requisitos legales aplicables y** propendiendo por **la mejora continua** de la Institución.
Formación de Calidad -45-	
Pertinencia Académica -32-	

PASO 3: DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

REVISION septiembre de 2024

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

No	POLITICA DE CALIDAD		OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	OBJETIVO ESPECIFICO DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	PROCESO	FUENTE DE INFORMACIÓN	ESTRATEGIAS	SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	RECURSOS
	Directriz	Situacion Deseable											
1	**CUMPLIMIENTO LEGAL**	Cumplir con todos los requisitos legales, normativos y del cliente establecidos, con el fin de satisfacer sus necesidades	Satisfacer las necesidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano de nuestros clientes, asegurando el cumplimiento de los requisitos aplicables	**Satisfacción del cliente:** Puntaje promedio de la evaluación (No. Encuestados totalmente satisfechos y Muy satisfechos) / Total de Encuestados.	Evaluar la satisfacción de los clientes	4 puntos	Anual	Gerente y Director de Calidad	Gestión Directiva	Resultados de aplicación de encuesta de satisfacción (DIR-FO-07), a los estudiantes	1. Realizar checklist de los requisitos de ley, normas y del cliente. 2. Identificar los requisitos de los clientes 3. Revisión semestral para identificar cambios legales / normativos. 4. Aplicar las encuestas de satisfacción de los clientes y hacer ajustes al respecto 5. Evaluar los proveedores 6. Cumplir con lo estipulado en los mantenimientos preventivos para prestar un buen servicio a los estudiantes respecto a los equipos del Instituto	**Junio /2024:** El cumplimiento a los requisitos aplicables se evidencia en matriz de verificación de requisitos legales y se encuentra actualizada. **Diciembre/2024:** Fue aplicada del 1/10/2023 al 18/11/2023 la encuesta de satisfacción de clientes, encuestando a 341 estudiantes de los cuales 332 respondieron a los interrogantes con la opción Totalmente Satisfecho y Muy Satisfecho; reflejando un porcentaje del 93% equivalente a una valoración promedio de 4.32, por encima de la meta. Los proveedores fueron evaluados el 1° de diciembre de 2022. De igual manera se verificó mediante el cronograma de mantenimientos preventivos el cumplimiento a los mismos, lo que se ve reflejado y alineado a la satisfacción de los estudiantes por los servicios prestados y por el cumplimiento de lo estipulado además no se han presentado quejas al respecto, solo hubo una por temas de fallas en el servicio de internet en el I semestre.	Encuestas de satisfacción de clientes, hojas de vida de proveedores, cronograma de mantenimientos, matriz de verificación de requisitos legales, normatividad externa, sitio de sistemas para aplicación de encuestas, carpeta de proveedores
				Evaluación de Proveedores: (Puntaje final por proveedor en cada rotulo / Total proveedores) * 100	Contar con proveedores confiables	80%	Anual	Líder Subproceso de compras	Gestión Administrativa	Carpeta Drive (Calidad Adriana) Cuadro de Evaluaciones de los proveedores y listado de proveedores			
				Cumplimiento de Mantenimientos: Actividades ejecutadas /Actividades Programadas de Mantenimientos Preventivos) *100	Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos para la prestación del servicio educativo	90%	mensual	Coordinador de Recursos Físicos y Tecnológicos	Gestión Administrativa	Cronograma de Mantenimientos programados y registros de los mantenimientos ejecutados			
2	**FORMACION DE CALIDAD**	Asegurar un nivel académico en el desarrollo de las competencias establecidas	Alcanzar la aprobación mínima de las competencias de cada módulo.	**Formación de Calidad:** (Nota final de los estudiantes >=3,6 puntos / Total estudiantes por modulo) * 100	Alcanzar la aprobación mínima de las competencias de cada modulo.	65% de los estudiantes alcancen nota final >= 3,6	Mensual	Coordinador Académico	Servicio Educativo	Reportes de Q10 respecto a cantidad de estudiantes mes a mes, programa por programa y de ellos obtener los aprobados con una nota superior a 3,6	1. Capacitar y sensibilizar a los docentes sobre la educación por competencias laborales. 2. Sensibilizar sobre el uso de los Planes de Mejoramiento con el fin de lograr que los estudiantes alcancen los logros esperados 3. Enterar a los docentes sobre la forma en que será evaluado su desempeño, ya que se incluye la satisfacción del estudiante y sus logros alcanzados 4. Sensibilizar y comprometer a los estudiantes en sus obligaciones académicas y en alcanzar desempeños académicos altos. 5. Se deben aprobar las valoraciones de todos los conocimientos 6. Mantener haciendo controles e implementando estrategias para evitar la deserción de los estudiantes. 7. Efectuar incentivos a los estudiantes	Junio /2022: Se verifica en el proceso servicio educativo que la ejecución de los planes de mejramiento contribuyen al alcance de los logros académicos por parte de los estudiantes y los docentes permanentemente los motivan a alcanzar altos desempeños académicos. Fueron verificadas las planillas de reporte de notas y allí interno se evidencia que el nivel de desertados en ningun mes ha estado por encima de la meta, gracias al trabajo en equipo de administrativos, docentes y de la alta gerencia. diciembre /2022: El 11 de noviembre fue evaluado el desempeño de docentes y administrativos con resultados en promedio por arriba de 4; como se puede evidenciar en los indicadores. De igual forma a través de la medición de los indicadores se le hizo seguimiento y control a los objetivos 2 y 3 de calidad con resultados pror encima de la meta.	planillas de reporte de notas, encuestas de evaluación, computadores, plataforma Q10, indicadores de gestión.
			Orientar desempeños académicos altos en los Estudiantes, fortaleciendo sus capacidades para responder a lo retos del conocimiento en el entorno productivo.	**Retenidos y Desertados:** (Número de Estudiantes desertados/ Total de estudiantes matriculados)*100	Controlar el número de estudiantes que desertan en su formación	30%	Mensual	Coordinador Académico	Servicio Educativo	Cuadro informativo con estudiantes matriculados nuevos, estudiantes antiguos, total estudiantes, estudiantes desertados y estudiantes retenidos			
				Evaluacion de Docentes: (No. Docentes con puntaje mayor a 4 / Total Docentes) * 100	Evaluar la competencia del personal docente.	80% docentes con nota mayor a 4	Anual	Coordinadora Talento Humano	Gestión Talento Humano	Resultados de encuestas aplicadas (TAH-FO-05) e informe del mismo			
				Evaluacion de Administrativos: (No. Personal Administrativo con puntaje mayor a 4 / TotalAdministrativos) * 100	Evaluar la competencia del personal administrativo.	80% personal con nota mayor a 4	Anual	Coordinadora de Talento Humano	Gestión Talento Humano	Resultados de encuestas aplicadas y evaluadas por el jefe inmediato e informe del mismo (TAH-FO-06)			
3	**PERTINENCIA ACADEMICA**	Asegurar que los programas ofertados sean pertinentes en relación a la vinculacion laboral de los egresados	Medir la Pertinencia de los Programas ofertados	**Pertinencia Académica:** Promedio de la evaluacion por programa	Evaluar la pertinencia del programa	4 puntos	Anual	Coordinador Académico	Servicio Educativo	Satisfacción por parte del estudiante (Q10) DIR-FO-07 Encuesta de Evaluación del programa por Tutores EDU-FO-27 y evaluación del programa por el sector productivo EDU-FO-36 por el total de programas. Seguim a Egresados EDU-FO-12	1.Evaluar el programa por el sector productivo. 2.Seguimiento a egresados para validación del impacto de empleabilidad de los programas 3. A través de análisis detectar el medio publicitario por el cual se atrae mayor número de estudiantes para reforzar la publicidad por ese canal. 4. Hacer seguimiento y control a la cantidad de estudiantes matriculados con respecto a las metas establecidas por la Gerencia	junio /2022: para el I semestre 2022 las matrículas estuvieron un 238% por encima de la meta que se tenía de matriculados para el primer semestre, acorde a la capacidad máxima instalada y se pudo detectar que el medio por el cual se vincularon e mayor número de estudiantes fue por medio de los asesores comerciales y a través de las redes sociales. diciembre/2022: La evaluación de los programas ofertados por parte del sector productivo, por parte de los egresados y por parte de los tutores y estudiantes fue efectuada entre el 1/10/2022 al 9/11/2022. Ver medición de indicadores	Encuestas de evaluación de programas, indicadores de gestión, seguimiento a egresados, reporte de estudiantes practicantes vinculados laboralmente.
				Matrículas Nuevas Regulares: (Cantidad Matrículas Estudiantes Regulares / Meta establecida)	Controlar el número de matriculados en la institución	70%	Anual	Coordinador Académico	Coordinadora Comercial	Carpeta Matrículas 2022, subida en Drive en correo admisonescal@icv.edu.co e informe del Q10			