

**MANUAL DE CALIDAD INSTITUTO
CENTRO DE SISTEMAS DEL
VALLE LTDA.**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmín Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Comité De Calidad
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Comité de Calidad

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 2 de 37

INTRODUCCIÓN

Para el Instituto Centro de Sistemas Del Valle Ltda., como Institución Educativa para el Trabajo y el Desarrollo Humano, es de suma importancia aumentar los niveles de satisfacción de sus estudiantes y mejorar la relación con ellos, por esto decidió enmarcarse en un modelo de calidad reconocido, como el propuesto por la Norma Técnica Colombiana 5555.

El Instituto Centro de Sistemas Del Valle Ltda. Obtuvo su primera certificación en diciembre del año 2018 y la Renovación del mismo en diciembre 2021 a través del ente certificador International Certification and Training; lo cual le ha traído al Instituto grandes beneficios a nivel de imagen, rentabilidad, definición clara de sus procesos; mejora en la calidad de los servicios prestados mayor conciencia hacia la calidad, toma de decisiones basada en el análisis de datos, entre otros.

Los funcionarios del Instituto reciben beneficios tales como: responsabilidades identificadas sobre procesos, inducción, trabajo en equipo, organización del trabajo diario, desarrollo de la creatividad, medición de sus resultados, haciendo aportes para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El estudiante y clientes en general perciben mayor calidad en los servicios académicos recibidos, la eficiencia en la atención y prestación de los servicios aumenta, la relación cliente - Instituto se consolida y en general, la imagen institucional se fortalece.

El Manual de Calidad incluye la presentación del Instituto, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones, con su respectiva justificación, El mapa de procesos, la misión, visión, política y objetivos de calidad, control de cambios y la descripción de la implementación de la NTC 5555 y las NTC que le aplican acorde a los programas incluidos en el alcance de la certificación; lo que se pretende es que éste se

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

convierta en una guía en el desarrollo de las actividades diarias y motive a participar en los procesos de mejora continua dentro de la Institución a través del trabajo en equipo y de la creatividad de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de este Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

1. OBJETIVO

El presente Manual de Calidad, tiene como objetivo proporcionar un marco de referencia dentro del cual actúa el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), implementado en la Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Instituto Centro de Sistemas Del Valle, de acuerdo con los requisitos y lineamientos establecidos por la NTC 5555 y NTC: 5584, 5581, 5666.

2. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual de Calidad cubre todos los procesos del SGC, implementados en Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., conforme a los requisitos de NTC 5555:2011, ISO 9001: 2015, Formación Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano a través de los programas: Técnico Laboral Por Competencias En Auxiliar En Diseño Gráfico (NTC 5664:2011), Técnico Laboral Por Competencias En Auxiliar En Asistencia Y Soporte De Tecnologías De La Información (NTC 5666:2011), Técnico Laboral Por Competencias En Auxiliar Administrativo; Técnico Laboral Por Competencias En Representante De Ventas Y Publicidad; Técnico Laboral Por Competencias En Auxiliar Contable Y Financiero; Técnico Laboral Por Competencias En Auxiliar En Atención Integral A La Primera Infancia y Técnico Laboral Por Competencias En Secretariado Ejecutivo (NTC 5581:2011); así mismo el SGC incluye a los trabajadores de planta y contratistas de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda. ubicada en la Carrera 38 No. 4 C 47 Barrio Santa Isabel. El alcance se fundamenta en las cuestiones internas y externas y en los requisitos de las partes interesadas, descritas en la Revisión por la dirección.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

3. DEFINICIONES

- Documento: Información y su medio de soporte.
- Calidad: Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

- Sistema de Gestión de Calidad: Un sistema de gestión de Calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina sus procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. El SGC posibilita a la alta Dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. El SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos o servicios.
- Contexto de la organización: comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos. La visión, misión, política y objetivos son ejemplos de las formas en las que se pueden expresar los propósitos de la organización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan que utiliza las entradas para proporcionar un resultado previsto.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. 3.6. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria. 3.7. No conformidad: incumplimiento de un requisito
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- Acciones correctivas: acciones para eliminar la causa de una no conformidad (3.19) y para prevenir la recurrencia.
- La alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. - Nota 1 a la entrada: la alta dirección tiene la facultad de delegar autoridad y proporcionar los recursos dentro de la organización. - Nota 2 de la entrada: Si el alcance del sistema de gestión sólo cubre una parte de una organización, la parte superior se refiere a la gestión de los que dirigen y controlan esa parte de la organización.
- Información documentada: Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que es contenida. - Información documentada puede estar en cualquier formato y en cualquier medio de comunicación y de cualquier fuente. - Información documentada puede referirse a: - el sistema de gestión, incluyendo los procesos relacionados; - información creada para que la organización para operar (documentación); - la evidencia de los resultados obtenidos (registros).
- Partes interesadas: Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio.
- Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- Conformidad: cumplimiento de un requisito
- Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- Desempeño: Resultado medible.
- Riesgo: Efecto de la incertidumbre
- Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- Medición: Proceso para determinar un valor.

4. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Son responsables de la aplicación del Manual de Calidad, todos los miembros de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., en cabeza de los líderes de cada uno de los procesos identificados para el SGC.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

RESOLUCIÓN No. 001 DE 2024
(11 de marzo)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE LTDA”.

El Gerente del Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda. en uso de las facultades legales estatutarias y

CONSIDERANDO:

- a) Que en reunión de Consejo Directivo fueron revisadas las modificaciones hechas al presente Manual de Calidad, las cuales estuvieron a conformidad.
- b) Que en reunión de Consejo directivo fue aprobada la 5ª. Versión del Manual de Calidad.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Aprobar la modificación del **MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE LTDA**, cuyo contenido es el que a continuación se transcribe:

1. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente manual fue aprobado en Consejo Directivo por el Gerente del Instituto y es responsabilidad de la Directora Administrativa y de Calidad garantizar su actualización en la plataforma Web.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

Se considera copia controlada, la resolución emitida por la Gerencia.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

Este manual contiene información actualizada de todos los aspectos que contenidos en la NTC 5555.

2. REVISIONES Y CAMBIOS EFECTUADOS AL MANUAL DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION No.	FECHA DE EMISIÓN	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	4/12/2017	Gloria Jasmín Osorio Hurtado	VERSION ORIGINAL
2	3/11/2018	Gloria Jasmín Osorio Hurtado	Se actualizó el mapa de procesos, en el cual se fusionaron los procesos Gestión Financiera y Contable y Recursos Físicos; dejando los subprocesos De cada proceso: Compras y Recursos Físicos y Tecnológicos en un Proceso llamado Gestión Administrativa, por mayor funcionalidad y experiencia del líder del proceso.
3	05/02/2019	Gloria Jasmin Osorio Hurtado	Se actualizó el mapa de procesos ajustándolo de 6 a 4 procesos, donde del Proceso Gestión Comercial: El subproceso de Mercadeo y Ventas fue recibido en Gestión Directiva, el de Relaciones Interinstitucionales se dejó inmerso dentro del subproceso de Prácticas Empresariales que pertenece a Servicio Educativo; al igual del Proceso Desarrollo Social: Extensión y Egresados se incorporó en las actividades del subproceso Gestión del Aula del Proceso Servicio Educativo y Bienestar y Permanencia en el Subproceso de Gestión de Personal que pertenece al proceso Gestión del Talento Humano. Se ajustó más en todos los capítulos, desde el alcance del SGC.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO		Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD		Versión	6
			Fecha Actualización	11/03/2024
			Páginas	Página 3 de 37

4	19/10/2021	Gloria Jasmín Osorio Hurtado	<p>Cambio en el alcance por la titulación de los programas al hacer la renovación de los mismos. Asistencia Y Soporte De Tecnologías De La Información: Resol. No. 4143.010.21.0.02377. mayo 3/2021</p> <p>Auxiliar En Atención Integral A La Primera Infancia. Resol. No. 4143.010.21.0.03150.junio 1/2021.</p> <p>Secretariado Ejecutivo. Resol. No. 4143.010.21.0.03151. junio 1/2021</p> <p>Auxiliar administrativo. 4143.010.21.0.06282. octubre 15/2021.</p> <p>Representante De Ventas Y Publicidad. Resol. No. 4143.010.21.0.06283.octubre 15/2021.</p> <p>Auxiliar Contable Y Financiero. Resol. No. 4143.010.21.0.06288. octubre 15/2021.</p> <p>Auxiliar En Diseño Grafico. Resol. No. 4143.010.21.0.03149. junio 1/2021</p>
---	------------	------------------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO		Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD		Versión	6
			Fecha Actualización	11/03/2024
			Páginas	Página 3 de 37

5	18/01/2022	Gloria Jasmin Osorio Hurtado	Se le dio mayor formalidad al Manual aprobándolo por Resolución de Gerencia a través del Consejo Directivo, se le incluyó Introducción, Glosario
6	11/03/2024	Gloria Jasmin Osorio Hurtado	Cambio de logo y ajuste a la NTC ISO 9001:2015

3. PRESENTACIÓN

3.1. RESEÑA HISTORICA

En Barranquilla, Puerta de Oro de Colombia y erigida Distrito Especial Industrial y Portuario, en el mes Julio de 2000 y gracias a la unificación de los esfuerzos de la familia Corredor para llevar a cabo una empresa de utilidad común, el INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS S.A.S., más conocido como SYSTEM CENTER, abre sus puertas a la población Barranquillera para dar solución a ciertos problemas que se estaban presentando en esos momentos en la ciudad tales como: la necesidad de desarrollar competencias laborales a un número creciente de egresados de las escuelas de adultos del Distrito y sobre todo, capacitar a empleados y empresarios en el manejo de las tecnologías, por los procesos de modernización que se venían gestando en las diferentes empresas e Instituciones de la ciudad.

El 17 de Julio de 2002 nació la idea de la creación del INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE LTDA., abriendo sus puertas a la población Caleña, con el

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

firme propósito de ofrecer educación de calidad a bajos costos, para las personas que no tenían la posibilidad de acceder a una educación de nivel superior en el país. El 31 de Julio de 2002 se constituyó la sociedad denominada INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE LTDA. Instituto, inició en Cali en una sede ubicada en la comuna 9 en el centro de la ciudad en el barrio Alameda con autorización oficial por la

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

secretaría departamental para la prestación del servicio educativo No Formal mediante Resolución No. 1567 de 31 de Julio de 2002, con una población estudiantil de tres mil estudiantes en la cual se ofrecían los programas mediante la Resolución No. 3191 de 10 de diciembre de 2004 y No. 683 de 10 de mayo de 2005 como educación no formal.

La comunidad estudiantil del Instituto Centro de Sistemas del Valle Ltda., está conformada por personas en su gran mayoría de estratos 1, 2 y 3, por esta razón Instituto Centro de Sistemas del Valle Ltda., se convierte en una alternativa importante por su calidad en el servicio, por los bajos costos y la flexibilidad de horarios para cursar los diferentes programas técnicos laborales ofertados por la institución. El año 2003 nos trasladamos al norte de la ciudad en la comuna 2 con dirección Calle 7N # 1N-67 Barrio Centenario, y en diciembre de 2015 nos trasladamos a la comuna 19 en la Carrera 38 No. 4C - 47 Barrio Santa Isabel, con modificación de Licencia de Funcionamiento No. 4143.0.21.3054 del 27 de Abril de 2015, en donde ofertamos nuestros siete (7) programas Técnicos Laborales aprobados por la Secretaría de Educación Municipal de Santiago de Cali.

La Institución en estos años de vida ha venido estableciendo relaciones simbióticas de identidad y pertenencia con sus estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa del instituto, lo que le ha dado reconocimiento a nivel de mercado, con muestras evidentes de aceptación y apoyo por parte de las personas que conforman el ámbito educativo de la ciudad.

Para el año 2017 y 2018 la Institución se proyecta más hacia el establecimiento de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

alianzas y convenios para la ejecución de proyectos con el Estado y otras organizaciones como el Sena, etc. Es así como a finales del 2017 inicia el proyecto

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 11 de 66

“Fortalecimiento del Talento Humano en la Industria TI en Colombia” auspiciado por MINTIC, FONTIC y OIT, el cual se cierra para diciembre 2018.

De igual manera inicia para el 2019 otros proyectos interesantes ampliando la oferta educativa con la creación de nuevos programas.

3.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- **MISIÓN**

El Centro de Sistemas del Valle Ltda. Es una Institución para el trabajo y el desarrollo humano que tiene como misión atender a las necesidades de formación y capacitación técnica laboral de la población vallecaucana, mediante una educación asequible, flexibilidad de horarios, recursos técnicos y humanos que responden a las necesidades actuales del mercado y alianzas con el sector empresarial.

Atendiendo a los principios de una educación pertinente y acompañando las políticas de gobierno, contribuimos a la transformación y mejora de la calidad de vida de las personas a través de su vinculación al mercado laboral y el desarrollo de la gestión del conocimiento del sector productivo.

- **VISIÓN**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 12 de 66

Ser una Institución Educativa de calidad y excelencia, consolidada en la atención de proyectos educativos estatales y empresariales a nivel local, regional y nacional

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 13 de 66

reconocida por el empleo de medios tecnológicos avanzados y el uso plataforma virtuales.

- **POLÍTICA DE CALIDAD**

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.

- **NUESTROS SERVICIOS**

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., presta servicios de educación para el trabajo y el desarrollo humano, que satisfacen las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante los Programas Técnico Laborales por Competencias y programas de extensión continuada cumpliendo con la normatividad del Ministerio de Educación Nacional en la Ley General de Educación, bajo los estándares de Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano establecidos, que garantizan la prestación del servicio.

- **ENTIDADES DE APOYO**

Debido a la naturaleza jurídica de nuestra institución, INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE LTDA., es consciente de la siguiente premisa: La educación para el trabajo y el desarrollo humano hace parte del servicio público educativo y

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 14 de 66

responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5° de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 15 de 66

formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional.

Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

Para lograr este objeto realiza un 50% teórico y un 50% practico, apoyados de talento humano competente y del sector productivo.

- **OBJETIVOS DE CALIDAD**

- 1. CUMPLIMIENTO LEGAL.**

Satisfacer las necesidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano de nuestros clientes, asegurando el cumplimiento de los requisitos aplicables

- 2. FORMACION DE CALIDAD**

Alcanzar la aprobación mínima de las competencias de cada módulo.

Orientar desempeños académicos altos en los Estudiantes, fortaleciendo sus capacidades para responder a los retos del conocimiento en el entorno productivo.

- 3. PERTINENCIA ACADEMICA**

Medir la Pertinencia de los Programas ofertados

○

VEASE: PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 16 de 66

4. MAPA DE PROCESOS

[VEASE: MAPA DE PROCESOS](#)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 17 de 66

5. EXCLUSIONES

El SGC de la Institución De Educación Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., excluye de las normas NTC 5555/ISO 9001:2015 la aplicabilidad del siguiente numeral:

- 7.6 Control de Los Dispositivos de Seguimiento y Medición del Servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano:** Esta exclusión se encuentra soportada en el hecho de que Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., es una institución que no realiza ninguna actividad o proceso con el uso de dispositivos o aparatos de medición para garantizar la conformidad de la prestación del servicio y el logro de su alcance. Los dispositivos de seguimiento y medición utilizados en el proceso de formación son utilizados solamente como un apoyo didáctico y se garantiza su funcionamiento con los planes de mantenimiento.

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1. REQUISITOS GENERALES

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., estableció e implementó su SGC en todos sus procesos y continuamente mejora su eficacia de acuerdo con los requisitos de las normas NTC 5555 y NTC5581, 5664 y 5666. En tal sentido se tienen identificados los procesos necesarios para el SGC [VEASE MAPA DE PROCESOS](#), el cual como

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 18 de 66

elemento de control, permite establecer el estándar organizacional que soporta el servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda.. Los referidos procesos están armonizados con un enfoque

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 19 de 66

sistémico que articula la misión y la visión institucional, en forma tal que se cuenta con una organización estructurada por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente y el cumplimiento de objetivos de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda.

La interacción de estos procesos en la gestión de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., aparece descrita en las **Caracterizaciones**. Al respecto, los criterios y métodos necesarios que garantizan que la prestación del servicio y el control de los procesos sean eficaces y eficientes, se encuentran identificados en los procedimientos establecidos para cada proceso, los cuales se pueden encontrar en sus versiones actualizadas en el listado maestro de documentos.

[VEASE: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS](#)

La disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la prestación del servicio y el seguimiento de estos procesos, se aseguran mediante la destinación de los recursos e información necesaria para garantizar el desarrollo de las actividades del SGC. En caso que Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., controla tales procesos mediante la definición de los requisitos en el objeto del contrato. Así mismo se designa el responsable de garantizar la conformidad del servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE <small>EDUCACIÓN SIN LÍMITES</small>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 20 de 66

[VEASE: CONTRATO POR PRESTACION DE SERVICIOS](#)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 21 de 66

6.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

6.2.1. GENERALIDADES

La documentación del SGC, incluye de acuerdo con los criterios establecidos por la NTC 5555, NTC 5581, 5664 y 5666 lo siguiente:

- Política de calidad (Véase Numeral 2.4)
- Objetivos de calidad (Véase Cuadro Control de Indicadores)
- Manual de calidad (Véase DIR-DO-18)
- Procedimiento Control de Documentos y Registros (DIR-PR-03)
- Procedimiento Auditorías Internas de Calidad (DIR-PR-02)
- Procedimiento Control de producto No Conforme (DIR-PR-04)
- Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (DIR-PR-01)
- Los documentos necesitados por Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos (Véase LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS (DIR-FO-13)
- Los registros Requeridos por estas Normas (Véase LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DIR-FO-13)

6.2.2. MANUAL DE CALIDAD

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., estableció y mantiene actualizado su Manual de Calidad que incluye:

a. El alcance del SGC (**Véase numeral 2.7 Alcance del SGC**)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 22 de 66

b. Los detalles y la justificación de cualquier exclusión (**Véase Numeral 3 Exclusiones**)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 23 de 66

- c. Una Descripción de la interacción entre los procesos (**Véase Numeral 2.8 Mapa de Procesos**)

6.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Para los documentos del SGC se tiene establecido un procedimiento documentado que define los controles necesarios para su aprobación, revisión, actualización, identificación y distribución. El propósito es asegurar que se identifiquen los cambios y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

6.2.4. CONTROL DE REGISTROS

El SGC estableció un procedimiento documentado en donde se identificó e implementó el marco legal aplicable sobre el control de los registros. Además se tiene establecido un listado maestro de registros (integrado al listado maestro de documentos), en donde se definen los controles necesarios para la identificación, protección, recuperación, disposición, tiempo de retención y almacenamiento de los registros (**Véase procedimiento control de Documentos y registros**).

7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

7.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION

La alta dirección de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., que se encuentra conformada en la institución por el Sr. Gerente, la Subgerente y cada uno de los líderes

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 24 de 66

de los procesos, evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad a través de:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 25 de 66

- Comunicaciones a cada uno de los empleados de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., organismos de apoyo y a particulares que ejerzan funciones directas o indirectas de la entidad, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.
- Establecimiento de la política de calidad (**Véase numeral 2.4**)
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad (**véase matriz de objetivos de la calidad**)
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección (**véase acta de revisión por la dirección**).
- Garantizando la disponibilidad de los recursos, los cuales se incluyen en el presupuesto.

7.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., consciente del compromiso que contrae con sus estudiantes como clientes beneficiarios de los servicios de educación para el trabajo y el desarrollo humano, establece como objetivo prioritario la satisfacción de sus necesidades y expectativas, cumpliendo con rigor todos los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación a las actividades de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., como servicio social esencial de educación para Colombia.

Los requisitos del cliente se encuentran determinados por la Ley General de Educación colombiana, amparados por el Ministerio de Educación Nacional, e implementados con el propósito de aumentar la satisfacción de todos nuestros clientes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 26 de 66

7.3. POLITICA DE CALIDAD

El SGC de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., tiene establecida su política de calidad, la cual es adecuada a su misión. A su vez es coherente con cada objetivo de calidad, e incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de nuestros clientes y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad. También, la política de calidad es comunicada a todo el personal y o particulares que ejercen funciones dentro de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., y es revisada para su adecuación **(Véase política de calidad numeral 2.4).**

7.4. PLANIFICACION

7.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad son mensurables, y coherentes con la política de calidad de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda.. Para su definición se consideraron los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuentan en cada proceso. Los objetivos se revisan en la revisión anual del sistema.

7.4.2. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Para la planificación del SGC, la dirección se asegura constantemente de cumplir con los requisitos generales definidos en el numeral *4.1 Requisitos generales* así como de lograr los objetivos de calidad y de mantener integridad cuando se planifican y se implementan cambios en éste.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 27 de 66

7.5. **RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 28 de 66

7.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las autoridades y responsabilidades de los cargos y las funciones respectivas en Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., están en consonancia con la misión institucional y se encuentran establecidos en el Manual de Perfiles y funciones de cargo; además en el organigrama.

7.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

El Gerente, la Subgerente y la Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, con la independencia de sus otras obligaciones, tienen la responsabilidad y autoridad de asegurarse que se establezcan, implementan y mantengan los procesos necesarios para el SGC. Además, el Representante de la Dirección informa al propietario sobre el desempeño del SGC y sobre cualquier necesidad de mejora, asegurándose de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda.; Esta labor la ejercerá junto con la Representante del SGC (Líder del Proceso Gestión Directiva).

7.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

El SGC estableció los procesos de comunicación apropiados dentro de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., para garantizar que ésta se efectúa de manera eficaz y contribuye a perfeccionar las relaciones de la institución con sus clientes y partes

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 29 de 66

interesadas, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales. La comunicación se encuentra dividida de la siguiente forma:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 30 de 66

- a. **Comunicación Organizacional:** Orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, planes, programas, proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la institución. En cumplimiento de este elemento se tienen establecidos los canales de comunicación entre la Gerencia junto con cada líder responsable de cada proceso, la que se realiza por medio de actas, reuniones y sobremanera por correos electrónicos.
- b. **Comunicación Informativa:** Garantiza la difusión de información de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los clientes y partes interesadas. Se realiza a través de publicaciones en carteleras, información publicada en la página web, cartas, entre otros.
- c. **Medios de comunicación:** Corresponde a Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido hacia los clientes y partes interesadas. Para el cumplimiento de este elemento Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., cuenta con mecanismos de comunicación que lleguen a todos estos, brindando información de forma sencilla, completa y oportuna acerca de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., tales como: volantes, boletines en carteleras, blog, medios de comunicación locales como radio, prensa y televisión.

7.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 31 de 66

La Dirección tiene establecida una vez al año, la revisión por la dirección al sistema de gestión, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. Así mismo se realizan reuniones periódicas del comité de Calidad, donde se analizan aspectos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 32 de 66

relativos al SGC que incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC; incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad ***Véase acta de Revisión por la dirección.***

8. GESTION DE LOS RECURSOS

8.1. PROVISION DE LOS RECURSOS

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener su SGC y mejorar continuamente su eficacia, logrando así aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos. Esto es posible mediante la definición de planes y programas de las proyecciones del número de estudiantes a ingresar, los cuales permiten modelar los presupuestos a corto y largo plazo e impulsar y guiar las diferentes actividades hacia las metas y resultados previstos.

La proyección de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., a corto plazo, está determinada por la programación académica para el semestre, realizado por la Coordinación Académica. Esta es materializada dando cumplimiento a la misión, visión y objetivos; para ello se aseguran los recursos mediante aprobación del presupuesto. Para este efecto, se hicieron inicialmente consultas con los clientes y partes interesadas sobre sus requerimientos y expectativas sobre el servicio educativo, lo que aporta criterios sobre la asignación de recursos al presupuesto de la institución.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 33 de 66

8.2. TALENTO HUMANO

Para garantizar que el personal que realiza trabajo en la institución, y que incide en la calidad del servicio sea competente con base en educación, formación, habilidades y experiencia apropiada, se ha establecido el plan de capacitaciones (*Véase cronograma de capacitaciones*), los requisitos de estudios mínimos, los requisitos de experiencia mínima y demás aspectos relevantes, los que se encuentran determinados en el (*Véase Manual de Perfiles y Funciones del cargo*).

En el caso de particulares que ejercen funciones como contratistas, y que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio, se garantiza que éstos sean competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia definidas por el jefe de Talento Humano responsable de este proceso y por el Gerente, quien contrata los servicios. Se verifican dichos aspectos en los estudios previos y es el Jefe de Talento Humano de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., quien avala mediante firma la idoneidad y experiencia.

8.2.1. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio mediante el Manual de Perfiles y funciones del cargo.

El área misional, en cabeza de la Coordinación Académica, da cuenta al jefe de talento humano de las necesidades de capacitación anual para tutores, mediante preguntas realizadas a éstos; así mismo en la evaluación de desempeño de administrativos, éstos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 34 de 66

escriben los temas de capacitación en los cuales estarían interesados, talento humano evalúa la necesidad y pertinencia y procede a formular el plan de formación y

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 35 de 66

capacitación, con el fin de garantizar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio. *(Véase Plan de Capacitaciones)*.

Los Registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal se conservan en las hojas de vida que reposan en el archivo de Talento Humano.

Se cuenta con un programa de bienestar institucional que involucra a todo el personal y clientes de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., el cual incluye actividades para mejorar la calidad de vida laboral.

8.3. INFRAESTRUCTURA

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, garantiza que su infraestructura se determine y mantenga de acuerdo con los criterios establecidos por la NTC 5555, NTC: 5581, 5664, 5666 de la siguiente manera:

- a. **Determina:** el equipo necesario para los procesos, conformado por Talento Humano y recursos tecnológicos utilizados para la generación de información, con miras a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones.
- b. **Proporciona:** La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, conformada ésta por la planta física, espacios de trabajo, hardware y software, equipos de comunicación, y los demás instrumentos que determine Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda.. Estos elementos de infraestructura se incluyen en el presupuesto para realizar los respectivos procesos de contratación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 36 de 66

- c. **Mantiene:** Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., gestiona un buen ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 37 de 66

9. REALIZACION DEL SERVICIO

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., para lograr la conformidad con la prestación del servicio, garantiza que su PEI responde al marco legal vigente.

9.1. PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., ha planificado y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio **((Véase mapa de proceso))**. Durante la planificación de la prestación del servicio el SGC, determinó lo siguiente:

- a. Los objetivos de la calidad **(véase matriz de objetivos de la calidad)** y los requisitos para la prestación del servicio están definidos por el Ministerio de Educación Nacional como autoridad competente y otras entidades de control.
- b. Los procesos necesarios para la prestación del servicio **(véase mapa de procesos)**, además de la elaboración de los diferentes documentos **((Véase Listado maestro de documentos))** y la definición de los recursos específicos para el servicio fueron establecidos en la planificación del servicio ofrecido por Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda..
- c. Las actividades requeridas se encuentran definidas en la *caracterización de los procesos*
- d. Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos, se encuentran definidos en el *Listado maestro de documentos*

9.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

9.2.1. DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 38 de 66

Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de prestación del servicio y las posteriores a esta, se encuentran determinados en los

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 39 de 66

contratos de matrícula, los cuales se encuentran archivados físicamente en Registro y Control y electrónicamente en el Q10.

Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso previsto, cuando sea conocido, se encuentran determinados en:

- a. Contratos de servicios de seguridad, protección de perímetro y vigilancia de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda.,
- b. Convenios interinstitucionales con las entidades de apoyo o sector productivo.

Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio se encuentran determinados por:

- a. Ministerio de Educación Nacional
- b. Ministerio de la Protección Social

Los requisitos adicionales determinados por Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., se encuentran determinados en los siguientes proyectos o reglamentos:

- a. Proyecto Educativo Institucional
- b. Manual de Convivencia
- c. Reglamento de prácticas empresariales y de salud

9.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., revisa los requisitos relacionados con el

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 40 de 66

servicio, y se asegura que:

- a. Estén definidos los requisitos del servicio (*Véase numeral 7.2.1*)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 41 de 66

- b. La institución tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos (véase *Ley General de Educación, Educación para el trabajo y el desarrollo humano*)
- c. Se lleven los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (Véase *listado maestro de documentos*)

9.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., ha determinado e implementado las siguientes disposiciones para la comunicación con los clientes relativas a:

- a. La información sobre el servicio: es solicitada en la dependencia Registro y Control, por parte de la secretaria asignada para suministrar información
- b. Las consultas, contratos o atención: es solicitada a la Gerencia, Subgerencia, Talento Humano, Coordinación Académica, Área Financiera, Recursos Físicos y Tecnológicos.
- c. La orientación al estudiante es realizada por diferentes dependencias (Pedagógica, bienestar, admisiones...)
- d. Los servicios de promoción a la comunidad educativa se realizan a través del gobierno escolar
- e. La retroalimentación del cliente (quejas, reclamos,) se realiza a través del procedimiento establecido en la oficina de secretaría en los tiempos establecidos para tal fin y las percepciones del servicio analizadas por gestión del sistema de calidad, mediante encuestas de satisfacción que se realizan a los clientes y mediante el buzón de sugerencias.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 42 de 66

9.3. DISEÑO Y DESARROLLO

La planificación del diseño y desarrollo está organizada desde el procedimiento de Servicio Educativo, donde se garantizan cada una de las etapas del diseño, responsables, tiempos y los recursos, además de quedar el registro en **(véase procedimiento diseño y desarrollo de programas)**

9.4. COMPRAS

9.4.1. PROCESO DE COMPRAS

En Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., cuenta con proveedores que tienen efecto sobre la calidad del servicio, su función es dar soporte a la institución en junto con Recursos Físicos y Tecnológicos **(Véase evaluación y re-evaluación de proveedores)**

9.4.2. INFORMACION DE LAS COMPRAS

En Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., el líder de Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos, prepara solicitud de compras o contratación, y lo envía por requerimiento verbal o escrito, según el monto a la Subgerente quien lo evalúa con líder de Compras, cuando sea necesario. Cuando se trata de contratación de servicios, debe solicitar los requerimientos y las condiciones comerciales al Gerente y a la parte contable.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 43 de 66

9.4.3. VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., a través del líder del proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos en conjunto con el líder del proceso de Compras:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 44 de 66

Cuando se trate de Orden de Compra, de equipos de cómputo y afines, recibe los materiales o equipos, verifica que correspondan a lo solicitado en cuanto a calidad y cantidad, firma la remisión e incluye en el inventario. Cuando se trate de contrato de servicios o de obra, se solicita previa cotización, para dar formal inicio del contrato, hace seguimiento al objeto del mismo y al finalizar, suministra visto bueno después de inspección o recibo conforme.

9.5. PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACION DEL SERVICIO

9.5.1. CONTROL DEL PROCESO EDUCATIVO Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

a. La disponibilidad de información que describe las características del servicio

- i. Reglamentación de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- ii. El PEI
- iii. Manual de Convivencia
- iv. El perfil de ingreso
- v. El perfil de egreso
- vi. Las competencias de egreso
- vii. Las características del servicio o alcance de las diferentes actividades de bienestar institucional

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- b. **La disponibilidad de instrucciones específicas de los procesos.** Esta disponibilidad y las diferentes instancias en Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., se encuentran disponibles en el Manual de Convivencia y en el Manual específico de perfiles y funciones de cargo.
- c. **El uso sistemático de recursos didácticos y equipos apropiados para la prestación del servicio,** a los cuales se les realiza mantenimiento y/o se realizan contratos de suministro.
- d. **La disponibilidad y uso de instrumentos de seguimiento y evaluación de los estudiantes.** A los cuales se les evalúa por competencias laborales con evidencias de conocimientos, de desempeño y de producto.
- e. **La implementación de un sistema de seguimiento de egresados en Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda.,** con el objeto de detectar pertinencia, y de realizar validación se realiza este seguimiento a egresados (Véase informe de seguimiento a egresados).
- f. **Las actividades de promoción de la institución, de la certificación de las competencias laborales y certificación de la formación recibida,** en Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., estas actividades son realizadas a través de la dependencia de Bienestar institucional, con; acompañamiento de la coordinación académica.

9.5.2. VALIDACION DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Se considera en Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., que todos los servicios serán validados mediante la siguiente forma:

NUMERO	CONCEPTO	HERRAMIENTA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
--------	----------	-------------	------------	-------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO		Código	DIR-DO-18
			Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD		Fecha Actualización	11/03/2024
			Páginas	Página 3 de 37

1	Marco legal Vigente	Listado Maestro de Documentos Externos	Acorde a normatividad	Líder del Proceso Gestión de Mejoramiento
2	Requerimientos del sector productivo	Observatorio laboral y ocupacional Colombiano	Cada cinco años o acorde al cambio de vigencia de la NCL	Líder del Proceso Gestión Pedagógica
3	Revisión de indicadores	Indicadores	Acorde a indicador	Líder de cada proceso
4	Apreciaciones de los estudiantes	Satisfacción del cliente	Una vez por cohorte	Líder del Proceso Servicio Educativo
5	Apreciaciones del sector productivo	Resultado de la evaluación de desempeño de los estudiantes	Una vez por cohorte	Líder del Proceso Servicio Educativo

9.5.3. IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

Los procesos que hacen parte del SGC de Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda. identifican la prestación del servicio por medio de los registros que se tienen establecido en cada uno de los procesos (**Véase Listado maestro de documentos y Registros**).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

Los servicios se identifican con un código asignado a la cohorte y se hace un seguimiento a:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- a. el PEI del programa
- b. Los resultados de los estudiantes en términos de las competencias desarrolladas
- c. Los resultados de los estudiantes en cuanto al desempeño académico
- d. Actas de las sesiones del gobierno escolar
- e. Egresados por cohortes
- f. Seguimiento a egresados

9.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

En los casos en que Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., tenga bajo su control o se encuentre usando bienes que sean propiedad del cliente, la institución asume el compromiso de cuidar, identificar, verificar, proteger y salvaguardar dichos bienes. Se aclara que únicamente tendrán esta categoría los bienes que sean suministrados para la utilización o incorporación dentro del servicio.

En caso de pérdida o deterioro de un bien propiedad del cliente, este será reportado y se realizará el registro en el formato de acción correctiva.

9.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., preserva la conformidad del servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral **7.2.1 Determinación de los Requisitos**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

relacionados con el servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

Los servicios de asistencia y orientación psicológica, son de carácter confidencial manejados solamente por un psicólogo contratado por eventualidad según solicitud de estudiantes.

Finalmente la propiedad del cliente en este componente en cuanto a las evidencias (conocimiento, producto) es responsabilidad del cliente preservarlas.

9.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION Véase Numeral 3. Exclusiones

10. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

10.1. GENERALIDADES

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a. Demostrar la conformidad del servicio
- b. Asegurarse de la conformidad del SGC (**Véase el numeral 8.2.2 auditoría interna**).
- c. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC (**Véase numeral 8.5.1 mejora continua**)

10.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION

10.2.1. SATISFACCION DEL CLIENTE

Como una de las medidas de desempeño del SGC Instituto Centro De Sistemas Del

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

Valle Ltda., realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. El método que se ha determinado para obtener y utilizar dicha información comprende: encuestas de satisfacción (aplicadas a

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

los estudiantes), registros de quejas y reclamos y evaluaciones institucionales internas y externas.

10.2.2. AUDITORIA INTERNA

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., realiza a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva. Las disposiciones para auditorías internas se encuentran estipuladas en el Procedimiento auditorías internas.

10.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., aplica un sistema de evaluación para el seguimiento y la evaluación del proceso del SGC que permite demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad, para ello se han establecido:

- a. Indicadores de cada proceso los cuales deben ser medidos por cada uno de los líderes y cuando no se alcancen los resultados planificados se tomarán las acciones correctivas correspondientes para asegurarse de la conformidad del servicio
- b. Seguimientos de calidad como mecanismos de seguimiento a los procesos de manera periódica, donde también se toman acciones correctivas y preventivas.
- c. Auditorías a los planes de acción por parte de la administración de calidad en las

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

cuales se establecen planes de mejoramiento cuando aplique.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- d. Autoevaluación institucional a través de la revisión por la dirección de control y gestión en la cual se establecen planes de mejoramiento individuales o por proceso.

10.3. SEGUIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES EN LOS PROCESOS

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., se asegura que el servicio que no es conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencional. Los controles las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme se encuentran definidas en el procedimiento tratamiento del producto no conforme.

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., ha definido tratar los servicios no conformes mediante:

- La definición de acciones para eliminar la no conformidad tratada
- La autorización de uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente.
- La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previstos

10.4. ANALISIS DE DATOS

Para el análisis de datos en Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., se han definido varias fuentes de información básica para la mejora continua de los procesos. Estas se encuentran compuestas por:

- a. Las encuestas de satisfacción del cliente su tabulación y análisis

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- b. El reporte de servicio no conforme y o análisis de la conformidad con los requisitos del servicio realizados por las auditorías internas

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

- c. Las quejas y reclamos de los clientes
- d. Los planes de acción registrados por los líderes de procesos, según los aspectos a mejorar producto de auditorías internas, externas y PQRS.

10.5. MEJORA

10.5.1. MEJORA CONTINUA

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., evidencia la mejora continua de la eficiencia del SGC mediante la aplicación de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de los diversos datos relativos a la prestación del servicio, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión anual del SGC por parte de la dirección.

10.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Instituto Centro De Sistemas Del Valle Ltda., toma acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales y prevenir que no vuelvan a ocurrir o prevenir su ocurrencia: para ello se estableció el procedimiento documentado sobre aplicación de acciones correctivas y preventivas en el cual se definieron los requisitos para:

- a. Revisar las no conformidades incluyendo las quejas y reclamos de los clientes
- b. Determinar las causas de las no conformidades reales y o potenciales
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

conformidades no vuelvan a ocurrir.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
		Versión	6
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

PROCEDIMIENTOS GUÍAS DEL SGC

El manual de calidad contiene cuatro (4) documentos que guían la gestión de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, los cuales tienen la información necesaria para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC:

- o Procedimiento Control de Producto No conforme
- o Procedimiento Acciones Correctivas
- o Procedimiento Auditorías Internas
- o Procedimiento Control de Documentos y registros

12. FORMATOS

Los formatos se encuentran relacionados dentro de cada procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO 2º.- VIGENCIA. La presente resolución deroga todas las disposiciones que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Cali - Valle a once (11) días del mes de marzo de 2024.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente

 <p>INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DEL VALLE EDUCACIÓN SIN LÍMITES</p>	DOCUMENTO	Código	DIR-DO-18
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	6
		Fecha Actualización	11/03/2024
		Páginas	Página 3 de 37

OMAR CORREDOR GÓMEZ
Gerente

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	NOMBRE: Carmen Morales	NOMBRE: Omar Corredor Gómez
CARGO: Representante SGC	CARGO: Subgerente	CARGO: Gerente