

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 1 de 19

CONTENIDO

	Página
0. INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
5. LIDERAZGO	7
6. PLANIFICACIÓN	10
7. APOYO	11
8. OPERACIÓN	14
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	17
10. MEJORA	19

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 2 de 19

0. INTRODUCCIÓN

0.1. Declaración de la dirección general

El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, buscando asegurar la satisfacción del cliente ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad Integral acorde con lo estipulado en las NTC 5555, NTC 5663, ISO 9001 y con la posibilidad de integrar con ISO 14001 y ISO 45001

A través del comité de calidad y la directora administrativa se administra el sistema de calidad, se coordina y efectúa un seguimiento y revisión al desarrollo de todas las actividades que conduzcan al logro de los compromisos expuestos anteriormente y al logro de las metas y objetivos de calidad establecidos, mediante la política de calidad de la institución. En tal sentido, es mi responsabilidad y compromiso facilitar su puesta en uso y exigir su cumplimiento.

Misión

Somos una Institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, que mediante la prestación de servicios educativos capacitamos y formamos personal técnico por competencias laborales, contamos con un talento humano capacitado y comprometido con la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de quienes proyectan su futuro educativo y ocupacional.

Visión

En 2025 seremos una Institución líder en la Región, reconocida por la prestación de servicios educativos con calidad, excelencia, e innovación. Guiada por un talento humanizado que promueve la protección de la vida y la prevención de lesiones y enfermedades en nuestra comunidad.

Valores institucionales.

Vocación:	como fortaleza de nuestras acciones
Dedicación:	para el cumplimiento de nuestra misión
Amor:	como filosofía de vida
Compromiso:	para responder a los fundamentos educativos
Humanidad:	como base fundamental para facilitar procesos

Principios institucionales. Existen como base de equidad y justicia que se deben tener en cuenta al momento de tomar una decisión de carácter académico y/o administrativo.

1. **Urbanidad.** Nos insta a dirigirnos en los términos de la amabilidad y cordialidad
2. **Pertinencia.** Permite reflexionar sobre si el asunto que tratamos es pertinente o no
3. **Comunicación.** Ayuda a escuchar y expresarnos asertivamente
4. **Respeto.** Es necesario para considerar los deberes y derechos compartidos (los nuestros y de los demás)
5. **Veracidad.** Garantiza la certeza y realidad del asunto que estamos tratando
6. **Orden.** Permite disponer de la información, pruebas, documentación para discernir los asuntos

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 3 de 19

0.2 informe general de la institución

MUNICIPIO SANTIAGO DE CALI				
Razón Social	Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima Ltda.			
Departamento	Valle del Cauca	Municipio	Cali	
Propiedad jurídica	Persona jurídica con ánimo de lucro		Nº de sedes:	
			2	
Nit	800.191.574-6			
Resolución de funcionamiento	4143.2.21.9295	Fecha de resolución	Octubre 30 de 2009	
Registro programa técnico laboral en :	Auxiliar en enfermería		4143.2.21.9296	
Registro programa técnico laboral en:	Auxiliar en salud oral		4143.2.21.9297	
Registro programa técnico laboral en:	Auxiliar en servicios farmacéuticos		4143.2.21.9298	
Correo electrónico:	asanchez@infa.edu.co			
Dirección sede principal	Calle 9B 29 A 58			
Barrio	Champagnat	Teléfono: 558 58 14	Origen:	privada
Pagina web	www.institutofatima.edu.co, www.infa.edu.co			
Dirección diplomados Cali	Sede	Avenida 3 norte 38 N 29		Teléfono 664 74 82
Barrio	Prados del norte			
Correo electrónico	direccion@institutofatima.edu.co			
Pagina web	www.institutofatima.edu.co			
Propietarios:	Adolfo Sánchez y Yadira Escobar	Identificación:	CC.14.960.036 Cali	CC.31.834.002 Cali
Representante legal	Adolfo Sánchez		CC. 14960.036 Cali	

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 4 de 19

MUNICIPIO DE PALMIRA				
Razón Social	Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima Ltda.			
Departamento	Valle del Cauca	Municipio	Palmira	
Propiedad jurídica	Persona jurídica con ánimo de lucro			
Nit	800.191.574-6			
Resolución de funcionamiento	3220-02003-1357	Fecha de resolución	Agosto 19 de 2009	
Registro de programas técnico laboral en :	Auxiliar en enfermería, salud oral, servicios farmacéuticos		3220-02003-1358	
Registro de programas técnico laboral en:	Sistemas, mantenimiento red informática.		600-002-003-1684	
Direcciones:	Calle 29. 27-70 Edificio Sharon 2º piso		Nº de sedes: 1	
			Origen:	privada
Barrio	Centro	Tel: 274 13 76 - 285 57 48		
E mail institucional	infapalmira@institutofatima.edu.co			
Página web	www.institutofatima.edu.co			
Propietarios:	Adolfo Sánchez	Identificación:	CC 14.960.036 Cali	
	Yadira Escobar		CC 31.834.002 Cali	
Representante legal	Adolfo Sánchez	Identificación:	CC 14.960.036 Cali	
Directora	YirleAn Sánchez	Identificación:	CC 66952.419 Cali	

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 5 de 19	

1. Objetivo y campo de aplicación.

1.1. Objetivo del manual de calidad.

El manual del sistema de gestión de calidad integral tiene como propósito dar a conocer la política de calidad, describir la gestión de calidad y relacionar los procedimientos establecidos que aseguran el cumplimiento de los requisitos contractuales del cliente.

En el manual de calidad del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en la prestación del servicio y la fabricación de los productos así como las actividades relacionadas con la mejora continua, ello logrado a través de un análisis fundamentado en la norma NTC 5555, NTC 5663, ISO 9001 con de la ISO 45001.

1.2 Alcance. El presente manual de calidad aplica a los procesos de formación técnico y educación informal, a los procesos de direccionamiento, misionales, apoyo, y a los requisitos del sistema de gestión de calidad integral.

En este Manual de Calidad se establecen los principios de la política de calidad, así como las medidas de aseguramiento de la misma. Se definen además, las funciones y áreas de responsabilidad de los individuos involucrados en todo el Sistema de Calidad Integral y su alcance cubre todos los servicios que se prestan en El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima.

1.3 Aplicación: Todos los requisitos establecidos en la norma NTC 5555, NTC 5663, ISO 9001 con posibilidad de adoptar la ISO 45001 aplican a los procesos de la institución.

2. Referencias normativas

- Sistemas de Calidad. Vocabulario ISO 9000
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos ISO 9001
- Sistema de gestión en seguridad y salud ISO 45001
- Normas del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima descritas en el listado maestro de documentos que esta alojado en el software SIINFA
- Sistemas de gestión de la calidad para las instituciones de formación para el trabajo NTC 5555
- Programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano en las áreas auxiliares de la salud NTC 5663.
- Guía Técnica Colombiana 45

2.1 Requisitos legales.

- Ley 115
- Ley 1064
- Decreto 1072
- Decreto 1074
- Decreto 1075
- Decreto 1076
- Decreto 2020
- Decreto 3756
- Decreto 780
- Acuerdo 004
- Acuerdo 0153
- Acuerdo 0114

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 6 de 19

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones dadas en la Norma ISO 9000:2015 son aplicables a éste manual.

3.1 P.E.I.: Proyecto educativo institucional.

3.2 Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

3.3 Instructivos

Documento que describe cada uno de los pasos que se deben cumplir, en orden secuencial, para lograr el objetivo esperado en una actividad en particular.

3.4 Manual de calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad Integral de una organización.

3.5 Registros de calidad: Constituyen la principal fuente de información y evidencia de la conformidad de los productos y de la efectividad del sistema de calidad. Estos se encuentran en el índice de registros de calidad, necesarios para identificar los registros relacionados con cada proceso del sistema de calidad.

3.6 S.G.C.I.: Sigla para definir Sistema de Gestión de la Calidad Integral comprende el Sistema de gestión de calidad (S.G.C.) y el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

3.7 Educación: Nivel de escolaridad.

3.8 Formación. Entrenamiento específico en el puesto de trabajo.

3.9 Habilidades. Aptitud, capacidad y destreza física específica.

3.10 SIINFA. Sistema de información desarrollado en el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, para procesos administrativo, académico, financiero y del Sistema de Gestión de Calidad Integral.

4. Contexto de la Organización

4.1 La institución ha determinado las cuestiones externas e internas a través de una herramienta en Excel llamada análisis interno y análisis externo que facilita la comprensión de la organización.

Las cuestiones internas y externas serán revisadas mínimo una vez al año y permitirá reconocer la tendencia de la institución reconociendo el cumplimiento a las necesidades y nuevos objetivos., para efectos de los seguimientos este se podrá realizar en comité de auditoria durante el año.

4.2 La institución identifica las partes interesadas, sus necesidades y expectativas pertinentes para el sistema de gestión de calidad por medio de la herramienta GD-RG-024 PARTES INTERESADAS.

4.3 Se logra a través de la herramienta GD-GG-008 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad, considerando las cuestiones externa e internas, requisitos de las partes interesadas y los servicios ofertados por la institución.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 7 de 19

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad Integral

4.4.1 Requisitos generales. En esta sección se documenta el sistema de gestión de calidad de Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima y se establecen las medidas que se requieren para asegurar que el sistema de calidad funcione como medio para que los servicios cumplan con los requisitos especificados para lograr la satisfacción de los clientes.

El sistema de calidad es implementado, controlado, y se mantiene en mejora continua para garantizar su eficacia de acuerdo con los lineamientos de la Norma NTC 5555, NTC 5663, ISO 9001 con adopción de la ISO 45001

La gestión de calidad en el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, está dispuesta de tal forma que el manual de calidad y el sistema documental preestablecido (Procesos, Procedimientos e Instructivos), sirve de apoyo para garantizar que los servicios suministrados sean conformes con las especificaciones establecidas por el cliente y las Normas Técnicas Colombianas.

Identificación, secuencia e interacción de procesos del sistema de calidad. Para la implementación del sistema de calidad del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima., se tienen identificados los procesos, la secuencia e interacción entre los mismos y los responsables, definiendo en cada uno, los métodos y criterios para su control, por medio de la documentación del sistema de calidad. La identificación de los procesos se puede observar en el mapa de procesos de INFA (GD-GG-005), se cuenta con caracterización de procesos, donde se identifica la interacción de estos:

Siglas	Procesos de INFA
GD	Proceso de direccionamiento
GI	Proceso de sistemas integrado
GC	Proceso de comercial
DD	Proceso de pedagógico.
GR	Proceso de administrativo
CE	Proceso de comunidad educativa

La institución ha determinado mantener la información documentada a través del listado maestro de documentos y conservar la información a través del listado de maestro de registros que se encuentra en el software SIINFA

5. Responsabilidad de la dirección

5.1.1 Liderazgo y compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo. El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima lleva a cabo actividades planificadas y sistemáticas por parte de la dirección administrativa y el comité de auditoría que permiten controlar asegurar y mejorar el sistema de calidad implementado.

El compromiso de la alta dirección se evidencia en la declaración de la política de calidad y política de seguridad y salud en el trabajo se establece en el consejo directivo, en la cual tiene el compromiso para la estructuración e implementación del sistema de gestión de calidad integral.

a) La dirección administrativa y el subdirector administrativo asumen la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 8 de 19

NTC:5555 Representante de la dirección en las instituciones de formación para el trabajo: A través de reunión del Sistema de Gestión de la Calidad Integral de Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, se estructuró este y se asumió como representante de la Dirección, sus responsabilidades se definen por el concejo directivo.

b) Para asegurar su cumplimiento, El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima realiza el despliegue de estos objetivos y establece sus mecanismos de revisión por parte de la dirección administrativa a través de la revisión por la dirección (GD-RG-010), con el apoyo de las áreas de todos los procesos institucionales.

c) Por medio del presente manual de calidad se logra asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.

d) Los objetivos de calidad son verificados en el comité de auditoría cada dos meses o según requerimiento de los procesos y revisados permanentemente por el responsable del seguimiento promoviendo el enfoque a procesos y basado en riesgos.

e) Se aseguran los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad a través del presupuesto anual que se determinan en la organización.

f) Para la comunicación eficaz del sistema de gestión de calidad se utiliza en la institución MATRIZ DE COMUNICACIONES (GD-RG-007).

g) Con base en los objetivos de calidad y objetivos de seguridad y salud en el trabajo se ha establecido indicadores en cada uno de los diferentes procesos del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima., los cuales miden cuantitativamente su cumplimiento y logrando los resultados previstos.

h) La dirección como líder principal en el sistema de gestión de calidad, realiza un continuo apoyo en cada propuesta de mejora por medio de la PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS (GI-RG-001), que cada proceso ha gestionado para el mejoramiento de la institución.

i) La mejora es promovida continuamente por los líderes de proceso, manteniendo conservación de la información documentada.

j) Los líderes de proceso desde la dirección trabajan conjuntamente para propender por el mejoramiento continuo de los procesos, aun asumiendo diferentes roles como el de auditor interno de calidad.

5.1.2 Enfoque al cliente. El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima ha establecido los requisitos del cliente, para asegurarse del cumplimiento, e identificar el nivel de satisfacción de estos.

5.2 Política de la calidad compatible con el contexto y la dirección estratégica de la dirección: En el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, estamos comprometidos a formar personal por competencias, buscando la completa satisfacción del cliente mediante óptimos convenios docentes asistenciales y un equipo humano capacitado y comprometido con la seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente continuo mejoramiento de los procesos y servicios de la institución.

La política de seguridad y salud en el trabajo:

En el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima asumimos como compromiso fundamental la seguridad y salud en el trabajo que vele por la prevención de los accidentes y de las enfermedades laborales.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 9 de 19

Minimizar el impacto de las actividades derivadas de los procesos institucionales que puedan causar daños a la propiedad y al medio ambiente, así como la promoción de la calidad de un ambiente de trabajo sano y seguro, razón por la cual la Alta Dirección se compromete a asignar los recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo suministrando los recursos económicos, humanos, físicos y tecnológicos para el desarrollo de las actividades.

Identificar los peligros en Seguridad y Salud en el Trabajo propios de la actividad económica del Instituto, a los que se encuentran expuestos los clientes internos y externos, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.

Cumplir con la normatividad vigente aplicable en materia de riesgos laborales y fomentar la participación de nuestros proveedores, contratistas, visitantes y demás grupos de interés en el marco de la responsabilidad social, la sostenibilidad y la conformación de empresa segura.

Objetivos de seguridad y salud en el trabajo.

- Establecer medidas de intervención a los peligros identificados para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Asignar los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST.
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Mantener las instalaciones en óptimas condiciones en forma tal que se salvaguarde las personas, la propiedad y el medio ambiente.
- Establecer controles a los riesgos identificados.
- Fomentar la participación de los trabajadores, estudiantes, contratista, proveedores y visitantes en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La dirección del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima ha definido y documentado la política de calidad y la política de seguridad y salud en el trabajo en la que ha establecido los mecanismos de comunicación para que sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización, por medio de reuniones, publicaciones, y presentación en lugares visibles de la empresa.

5.3 Roles, Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo: En el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima ha provisto los medios para identificar y comunicar la responsabilidad y autoridad.

El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima ha establecido un organigrama general, en el cual se presenta la estructura organizacional (GD-GG-006).

Las responsabilidades y autoridad de cada cargo están identificadas en el procedimiento de selección, contratación, inducción y entrenamiento (CE-PD-005). Acorde con el enfoque por procesos, cada proceso tiene asignado un líder responsable, el cual tiene el alcance de efectuar seguimiento al proceso y vigilar el cumplimiento de los objetivos.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 10 de 19

6.1 Planificación. Para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas la institución ha desarrollado un análisis de riesgos por proceso consolidado en la herramienta RIESGO POR PROCESO (GI-RG-002), logrando abordar los riesgos y oportunidades.

NTC: 5555 Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo: Para eliminar las causas de no conformidades potenciales y para prevenir su ocurrencia, el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima ha establecido e implementado el procedimiento acciones preventivas (GI-PD-005). En este procedimiento se determinan las directrices para analizar y eliminar las causas de no conformidades potenciales, hacer seguimiento para verificar la eficacia del sistema y realizar actividades de mejora.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlo

6.2.1 Objetivos de calidad.

El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, tiene como objetivos:

- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes a través de la oferta y desarrollo de programas que cumplan con los requerimientos gubernamentales vigentes.
- Mejorar las competencias del talento humano de INFA mediante la promoción y ejecución de programas de educación permanente para optimizar la prestación de los servicios institucionales.
- Mantener los convenios docente-asistenciales e interinstitucional acorde a las exigencias requeridas para el perfil del egresado.
- Propender por el mejoramiento continuo de los procesos para el mantenimiento de nuestro sistema de gestión de calidad integral.
- Garantizar la adquisición y disposición de los recursos necesarios y la infraestructura adecuada para la prestación del servicio educativo.
- Aumentar la rentabilidad para asegurar la proyección del instituto en mediano y largo plazo.

6.2.2 La institución bajo la política de calidad, defina las políticas institucionales que desarrolla para su funcionamiento y mejoramiento continuo “En 2019 seremos una institución líder por la alta calidad de sus programas formando talento humano que responde de al reto mundial con estrategias educativas innovadoras y tecnologías integradoras que posicionen a nuestro egresado nacional e internacionalmente”. La política permite demostrar su cumplimiento a través del logro de los objetivos de calidad, los cuales se consignan por medio del PLAN ESTRATEGICO (GD-RG-003), la metodología para determinar los indicadores, metas, recursos, responsable, frecuencia y como se evaluarán los resultados.

Los objetivos de calidad definidos en el numeral 6.2.1 determinan el cumplimiento de las políticas de calidad por medio de los resultados de los indicadores.

6.3 Planificación de los cambios. La institución ha determinado a través de la herramienta PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS (GI-RG-001), conservar la información documentada por cada proceso las necesidades de cambios para el sistema de gestión de calidad.

El Método para verificar las consideraciones de los cambios planificados se realizará por medio de los comités de auditoría, reuniones de plan estratégicos o reuniones extraordinarias por la dirección y las consideraciones de los cambios quedaría registrador en la herramienta PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS (GI-RG-001).

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 11 de 19

Responsable del seguimiento a la aplicación de los cambios planificados será el coordinador o asesor de sistemas de gestión integrados o en su defecto la dirección administrativa.

7 Recursos

7.1 Provisión de los recursos en las instituciones de formación para el trabajo

La Dirección administrativa provee los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad Integral y lograr la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos. La responsabilidad de la provisión de los recursos por parte de la gerencia queda estipulada en las reuniones del consejo directivo.

7.1.2 Personas. La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias por medio de PLANIFICACIÓN DE RECURSOS (CE-RG-049).

7.1.3 Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo: Para la prestación de los servicios educativos el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima. Cuenta con una infraestructura adecuada que se determina acorde a los requerimientos del acuerdo 0114, es proporcionada y se mantiene para la prestación de los servicios educativos y controlados a través del inventario que está establecido en el SIINFA.

El mantenimiento de la infraestructura del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima se realiza bajo lo establecido en el proceso de gestión financiera y de recursos en el procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo (GR-PD-004), responsabilidad de la coordinadora financiera.

7.1.4 Ambiente de trabajo: Los factores del ambiente de trabajo que afectan la calidad del servicio son mitigados a través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Para lograr las condiciones óptimas de ambiente de trabajo necesarias el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima ha implementado sistema de gestión de seguridad y salud documentado en Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (CE-GG-002).

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. Los instrumentos de seguimiento y medición son las encuestas de satisfacción y las evaluaciones del programa. Los equipos de medición como apoyo didáctico quedan exentos de la aplicación del numeral 7.6 de la NTC 5555.

7.1.6 Conocimiento de la organización. La institución ha definido como método de documentar la competencia de la organización basada en el plan de formación definido para el mejoramiento de los perfiles del recurso del personal

7.2 Competencia en las instituciones de formación para el trabajo

7.2.1 El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima asegura la calidad de los servicios que presta, contratando el recurso humano que cumple con las competencias del cargo y los requisitos definidos por el marco legal vigente, entrenándolo y capacitándolo de acuerdo con sus necesidades, buscando mejorar la calidad y la prestación del servicio en el procedimiento de selección, contratación, inducción y entrenamiento, se han definido las responsabilidades, la autoridad, la educación, formación, habilidades y experiencia necesaria del personal con responsabilidades en el sistema de gestión de la calidad integral.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 12 de 19	

7.2.1 Competencia, toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo.

Identificación de necesidades de entrenamiento:

El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima comprometido con mejorar la competencia del personal identifica las necesidades de formación, de acuerdo al procedimiento de selección, contratación, inducción y entrenamiento (CE-PD-005).

Otros medios de identificación de necesidades son:

- Resultados de la evaluación de competencia.
- Resultado de la evaluación de desempeño.
- Resultados de las Auditorías Internas de calidad.
- Resultados de las Auditorías externa.
- Nuevas actividades a desempeñar.

7.2.2 Nivel de educación y formación del personal: El coordinador del SST el responsable de velar por el desarrollo del plan de formación al personal involucrado en actividades que incidan en la calidad. El coordinador del SST es responsable de la planeación, programación y seguimiento de las actividades de educación, formación y también del análisis de los resultados de la evaluaciones del personal que realiza trabajos que afectan la calidad.

7.2.3 NTC:5555 Evaluación del personal: A través de la evaluación de desempeño que se realiza anual al personal se evalúa la eficacia de la formación proporcionada al personal, se verifica las habilidades, capacidades o destreza que posee y la forma como las utiliza.

La evidencia de la evaluación del personal, se realiza según el procedimiento de selección, contratación, inducción y entrenamiento (CE-PD-005).

7.3 Toma de conciencia. Es lograda a través de los diferentes líderes de proceso que motivan al mejoramiento, desde el plan de formación promoviendo el sistema de gestión de calidad y la importancia que representa para INFA y para cada uno de los participantes.

7.4 La comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, cuenta con diversos medios de comunicación interna descritos en la MATRIZ DE COMUNICACIÓN (GD-RG-007), a través de los cuales se asegura que los procesos de comunicación sean los apropiados y se efectúen eficazmente en el sistema de gestión de calidad.

7.5 Requisitos de la información documentada

Generalidades

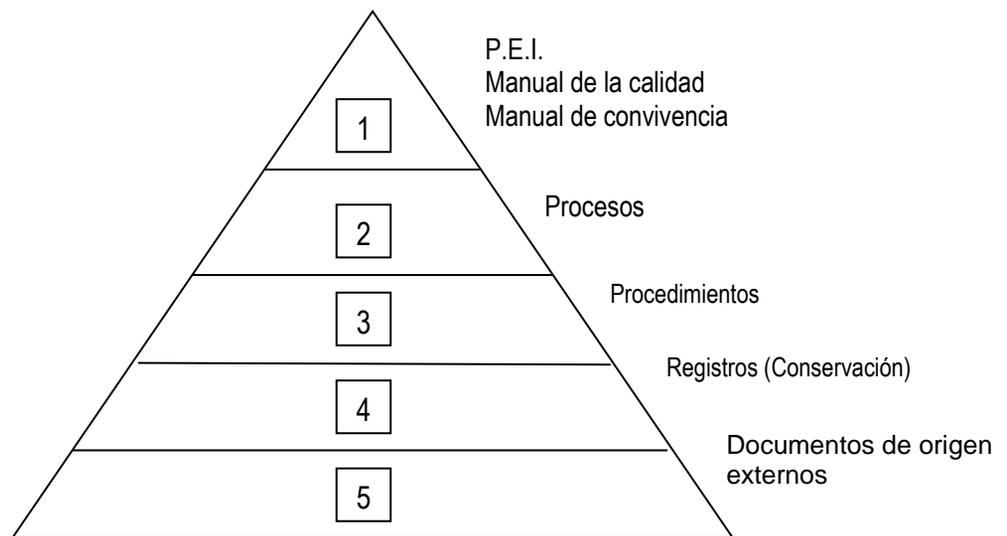
La información documentada del sistema de gestión de calidad de instituto de capacitación nuestra señora de Fátima incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.
- El presente manual de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en la norma NTC 5555, NTC 5663, ISO 9001 con adopción de la ISO 14001 y ISO 45001.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 13 de 19

- Los procedimientos e instructivos necesarios por la organización para asegurar la operación y control de los procesos.
- Los registros requeridos por la norma NTC 5555, NTC 5663, ISO 9001 con adopción de la ISO 14001 y ISO 45001 y por el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima.

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad Integral para el control y verificación de actividades que tengan un impacto en la prestación del servicio, están relacionados con: Especificaciones de los servicios dados por las partes interesadas y/o normas nacionales y procedimientos internos. El sistema de calidad esta soportado por un modelo de información documentada que comprende varios niveles, los cuales se muestran a continuación:



Para la preparación de los documentos se cuenta con el procedimiento control de la información documentada (GI-PD-003).

NTC: 5555 Manual de calidad. El presente MANUAL DE CALIDAD (GI-PD-002) aplica a los procesos de prestación del servicio educativo en áreas técnicas y educación informal que se prestan en INFA.

El manual de calidad de Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, referencia los procedimientos, instructivos y procesos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.

NTC: 5555 Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (CE-GG-002). Referencia los aspectos normativos requeridos para la seguridad y salud en el trabajo del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima.

7.5 Información documentada

Generalidades. La institución ha definido la información documentada por norma internación y determinada como necesaria a través de los LISTADOS MAESTROS DE DOCUMENTOS y los LISTADOS MAESTROS DE REGISTROS se encuentran ubicados en el Software SIINFA.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 14 de 19

7.5.2 Creación y actualización. El mecanismo definido por la institución se realiza a través del proceso CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA (GI-PD-003), con la aplicación del software SIINFA en el módulo de calidad/ control de cambios.

7.5.3 El control de la información documentada. Para las instituciones de formación para el trabajo. El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, cuenta con el procedimiento control de información documentada (GI-PD-003), donde logra establecer el control de cambios que facilita y asegura que los documentos se revisen y aprueben cuando sea necesario y aprobarlos una vez más, que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que los documentos se encuentren, legibles, entendibles y recuperables. Los controles de documentos se identifican fácilmente ingresando al LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS se encuentra en el Software SIINFA.

7.5.3.2 Control de las conservaciones en las instituciones de formación para el trabajo. Los registros son establecidos y mantenidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz.

El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima cuenta con el procedimiento de control de información documentada (GI-PD-003) donde se establecen las directrices para identificar, recolectar, clasificar, almacenar, conservar y eliminar los registros de calidad. El Subdirector Administrativo controla los registros de calidad para demostrar con ellos la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad integral. Los controles de registros se identifican fácilmente ingresando al listado maestro de registros se encuentran en el Software SIINFA.

8.1 Planificación y control de los servicios de formación para el trabajo: Para la planificación de los servicios, el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima ha planificado y desarrollado los procesos; Gestión de direccionamiento, gestión de calidad, diseño y desarrollo pedagógico, gestión de la comunidad educativa y gestión financiera y de recursos.

La planificación de las actividades de prestación del servicio educativo se realiza considerando:

- El director administrativo planifica la oferta educativa en conjunto con el consejo directivo.
- Los objetivos de calidad establecidos con relación a la oferta educativa.
- Los objetivos de seguridad y salud en el trabajo.

8.2 Requisitos para la oferta de servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, brinda información de sus productos mediante: Portafolio de servicios, internet, comunicaciones escritas y telefónicas, volantes y publicaciones institucionales. Para retroalimentarse con sus partes interesadas el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima cuenta con una gestión del cliente que está encabezada por el promotor de calidad y o responsable asignado. Por medio del cual se hace seguimiento para conocer el grado de aceptación del servicio prestado por la institución. Las quejas y/o reclamos de los clientes son atendidas conforme a lo establecido en el procedimiento quejas y/o reclamos (GI-PD-009) y sugerencias y/o felicitaciones (GI-PD-010).

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 15 de 19

8.2.2 Determinación de los requisitos de la prestación del servicio. La institución la realiza en base al procedimiento de SERVICIOS FINANCIEROS (GR-PD-005), donde se determinan los requisitos necesarios y se aclaran las diferencias entre las partes.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo: Los promotores de programas de la institución son responsables de la atención de los clientes, así mismo de verificar que sus requisitos estén bien definidos, para asegurar que el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima pueda cumplir con todas las condiciones y que cualquier problema pueda ser resuelto si los requerimientos difieren de lo ofertado o establecido contractualmente, para la revisión de los requisitos de la prestación del servicio la institución antes de comprometerse con el cliente, verifica disponibilidad del servicio. en base al procedimiento de SERVICIOS FINANCIEROS (GR-PD-005), donde se determinan los requisitos necesarios y se aclaran las diferencias entre las partes.

8.3 Diseño y desarrollo

8.3.1 Generalidades. La institución ha establecido el proceso de diseño y desarrollo que se ajusta a las necesidades de la oferta y del sistema de gestión de calidad.

8.3.2 Planificación: La actividad de diseño y desarrollo en El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima es planificada en el proceso de diseño y desarrollo pedagógico y se ejecuta en el mismo proceso de acuerdo a las expectativas de las partes interesadas y el P.E.I

8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo: Para las entradas del diseño y desarrollo se tienen en cuenta las fuentes estipuladas en la ISO 9001 y la NTC 5555.

8.3.4 Control del diseño y desarrollo

a) Resultados del diseño y el desarrollo: Los coordinadores académicos describirá en los módulos de formación, resultados de aprendizaje, el listado de conocimientos asociados a la competencia, la intensidad horaria y el perfil del asesor educativo.

b) Revisión del diseño y el desarrollo: La revisión del diseño curricular se realizara anualmente por parte de los coordinadores académicos con el objetivo de garantizar la actualización permanente de los requisitos establecidos según normatividad vigente, demandas del entorno y expectativas de los clientes. La revisión del desarrollo es realizada por el coordinador académico continuamente al desarrollo de la formación teórico-práctico asignada a los asesores educativos.

c) Verificación del diseño y el desarrollo: Una vez determinados los elementos de entrada que conforman la base para el diseño curricular conformado por los coordinadores académicos quienes realizaran los ajustes correspondientes para el siguiente año. La verificación del desarrollo la realiza el coordinador académico, verificando el cumplimiento de las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación y la aplicación del modelo pedagógico interactivo.

Una vez definidos los cambios a realizar, estos son revisados, verificados y aprobados teniendo en cuenta que cumpla con los criterios de aceptación definidos y con base a los cronogramas y control del diseño curricular.

d) Validación del diseño y el desarrollo: La dirección administrativa, subdirector administrativo coordinación académica, coordinador del SST y los asesores educativos aseguran que la prestación del servicio educativo cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas lo cual es validado mediante:

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 16 de 19

- Análisis de Indicadores del proceso de diseño y desarrollo pedagógico.
- Seguimiento a los resultados de la satisfacción del cliente (encuestas).
- Seguimiento a egresados (P.E.P.E.)

e) Se toman acciones necesarias a partir de los problemas determinados durante la revisión, verificación y validación.

f) De los cambios la institución conservara información documentada

8.3.5 Salida del diseño y desarrollo. La institución asegura que las salidas cumplan con los requisitos de entrada, sea adecuado, definan los criterios de aceptación y se logre especificar características de la formación impartida y las oportunidades de mejora identificadas.

8.3.6 Control de los cambios del diseño y el desarrollo: Una vez definidos los cambios a realizar, estos son revisados, verificados y aprobados teniendo en cuenta que cumpla con los criterios de aceptación definidos y con base en los cronogramas y control del diseño curricular. Los cambios a los documentos se identifican, registran y controlan mediante el cumplimiento del procedimiento de control de información documentada (GI-PD-003).

8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Proceso de suministro externo.

Esta sección describe el mecanismo convenido para asegurar que los productos adquiridos se ajustan a los requisitos previamente establecidos. Las compras regulares de materiales, insumos y servicios son realizadas a los proveedores aprobados y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de compras (GR-PD-003).

8.4.2 Tipo y alcance del control: La institución asegura que los suministros externamente no afecten la prestación del servicio a través de mecanismos de selección de proveedores que serán aprobados de acuerdo con los requisitos establecidos en el procedimiento evaluación y selección de proveedores (GR-PD-001), el cual establece el método de registro, evaluación, y calificación de los proveedores de acuerdo con la capacidad para cumplir con las especificaciones del proceso, producto, requisitos comerciales y logísticos de la institución.

8.4.3 Información para el proveedor externo: En el procedimiento de compras (GR-PD-003), están documentadas las actividades y las responsabilidades para asegurar que las compras de insumos y servicios estén conformes con las especificaciones requeridas.

La verificación de los productos comprados: Se realiza la evaluación de los materiales comprados y servicios contratados de tal forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos de compra.

8.5 Proceso educativo y prestación del servicio

8.5.1 Control del proceso educativo y de la prestación del servicio: El control del proceso educativo se realiza a través de las evaluaciones de los asesores educativos por parte de los estudiantes y encuestas de satisfacción teórico y práctico.

8.5.2 Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima realiza trazabilidad a través de los resultados obtenidos por los estudiantes en los ciclos teórico - prácticos de cada norma de competencia.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 17 de 19

8.5.3 Propiedad del cliente: Los documentos e información suministrada por los clientes se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento servicios académicos (DD-PD-021).

8.5.4 Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo: Todos los documentos académicos se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento elaboración de documentos y control de documentos y registros (GI-PD-003).

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. Los procesos de producción y prestación del servicio en el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima son verificados antes de emitir los certificados por normas y aptitud ocupacional en cada uno de los programas.

8.5.6 Control de cambios. La institución realiza el control de cambios a través del sistema de información SIINFA en el módulo de calidad/control de cambio.

8.6 Liberación de los productos y servicios. La institución realiza de manera planificada los cierres de programas académicos que permiten verificar el cumplimiento del programa técnico laboral, teniendo en cuenta los criterios de aceptación definidos en el procedimiento de SERVICIOS ACADEMICOS (DD-PD-22) y las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformidades: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima para asegurar que los INCIDENTES Y/O SALIDAS NO CONFORME (GI-PD-007) en relación con los requisitos especificados, es detectado, identificado, ajustado y controlado.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, tiene establecido procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de los objetivos de calidad y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, de las auditorías Internas, auditorías externas, las quejas, sugerencias de los clientes, revisión de indicadores, de la satisfacción del cliente y de la revisión de las acciones correctivas y preventivas.

La norma ISO 9001:2015 será revisada al finalizar cada año en el mes de diciembre por cada líder de proceso utilizando el mismo instrumento de la auditoria interna como la lista de chequeo, facilitando la validación de los requisitos.

9.1.2 Satisfacción del cliente. El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima efectúa un seguimiento sobre la satisfacción del cliente con el fin de conocer la percepción sobre los servicios prestados, cumplimiento de requisitos y expectativas, como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad integral.

Se utilizan como métodos lo establecido en el procedimiento de quejas y/o reclamos (GI-PD-009), sugerencias y/o felicitaciones (GI-PD-010) y las encuesta de satisfacción para evaluar la información relativa al nivel de satisfacción de las partes interesadas.

Cuando aplique se utilizarán técnicas estadísticas para medir la tendencia de los registros generados por las gestiones del sistema de gestión y se realizara análisis de la información, para establecer la toma de acciones preventivas y correctivas, que permitan mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad integral (S.G.C.I.).

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 18 de 19

Estas actividades de seguimiento se realizarán durante las reuniones del comité de auditoría o cuando se considere necesario por parte del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima.

9.1.3 Análisis y evaluación. El seguimiento y la medición de los procesos se efectúan a través del análisis de los indicadores establecidos para cada una de las gestiones en las reuniones del comité de auditoría.

El análisis de esta información, muestra nuestra capacidad para obtener los resultados planificados. Cuando en el análisis de la información se observan indicadores que alerten sobre la posibilidad de tener procesos fuera de control, se toman las acciones preventivas y correctivas necesarias de acuerdo a lo establecido en los procedimientos acciones correctivas (GI-PD-004) y **NTC:5555** acciones preventivas (GI-PD-005).

NTC:5555 Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo. El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima a través del subdirector administrativo mide y proporciona seguimiento a las características de los servicios que proporciona, para verificar que cumple con los requisitos establecidos.

NTC:5555 Análisis de datos. Para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Integral y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, se lleva a cabo el análisis de datos de la información sobre: la satisfacción de los clientes, el análisis de los datos resultantes del control de los procesos, el cumplimiento de los requisitos del servicio y de las acciones preventivas que se generen.

Esta información es recopilada, analizada y registrada en las actas del comité de auditoría que aporta a los elementos de entrada para la revisión de la dirección.

9.2 Auditoría interna: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima cuenta con un programa de auditorías Internas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento auditorías Internas de calidad (GI-PD-008).

El sistema de gestión de calidad integral está sujeto a auditorías las cuales se llevan a cabo por el equipo de auditores Internos de calidad o por auditores externos, cuando la institución lo considera pertinente; para comprobar que todas las actividades relacionadas con la calidad que se realizan dentro de la institución y que están definidas en el sistema de gestión de la calidad integral, se ejecutan de acuerdo con lo indicado en la documentación aplicable.

El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, lleva a cabo auditorías internas para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Integral y su conformidad con la documentación aplicable al menos una vez al año, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de auditorías internas. Se pueden efectuar auditorías no programadas cuando las circunstancias así lo ameriten, tales como, reclamos de clientes, cambio en procesos, entre otros.

9.3 Revisión por la dirección de las instituciones de formación para el trabajo

9.3.1 Generalidades: La dirección administrativa, el subdirector administrativo, coordinador de SST y el personal según sea el caso, reunidos en el comité de auditoría para revisar el aseguramiento de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de la calidad integral.

Estas revisiones por la Dirección, permiten determinar dónde se requieren implementar mejoras, suministrar recursos o replantear objetivos, metas y acciones.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 19 de 19

9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección. La revisión se realiza de acuerdo a lo establecido en la NTC 5555, NTC 5663, ISO 9001 y Decreto 1072, en esta revisión se determina oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad integral, incluyendo la política de calidad, política de seguridad y salud en el trabajo, objetivos de calidad, objetivos de seguridad y salud en el trabajo y control de los riesgos.

El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima mantiene, a través de información documentada de los líderes de proceso, los registros de la revisión por la dirección.

Frecuencia de la revisión: El sistema de gestión de la calidad integral, la revisión por la dirección y la autoevaluación institucional del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima se realiza al menos una vez al año.

Información para la revisión en las instituciones de formación para el trabajo: la información de entrada para la revisión del sistema de calidad contiene, entre otros los resultados de las auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y los otros ítems que se encuentran descritos en la NTC 5555, 5663, ISO 9001 y Decreto 1072.

9.3.3 Salida de la revisión de las instituciones de formación para el trabajo: La Dirección administrativa utilizará los resultados de la revisión para tomar decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Integral y sus procesos
- La mejora de los servicios en relación de los requisitos de las partes interesadas, y las necesidades de recursos.
- El resultado de las revisiones por la dirección se documenta cada año y se controla de acuerdo al procedimiento control de información documentada (GI-PD-003)
- Los resultados de la revisión por la dirección deben ser divulgados al COPASST, a los responsables del Sistema de gestión de calidad integral y líderes de proceso.

10 Mejora

10.1 Generalidades. La institución ha definido que, a partir de los objetivos definidos por la dirección en el plan estratégico, se buscan fuentes como instrumentos de medición, percepción de las partes interesadas, riesgos por proceso, planificación de cambios, resultado de auditorías internas y externas, que proporcionen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, logrando mejorar el desempeño de los procesos.

10.2 No conformidad y acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima para el manejo de no conformidades con el objeto de que no se vuelvan a presentar, ha establecido el procedimiento acciones correctivas (GI-PD-004), en el que se establece la metodología para revisar y determinar las causas de las no conformidades, se registran y se revisan las acciones correctivas tomadas.

El líder de calidad realiza revisiones con frecuencias bimensuales con el objetivo de asegurara los soportes y la eficacia de las acciones, el mecanismo empleado es el cronograma de actividades

El método para evaluar la eficacia de las acciones se fundamentará en dos aspectos los soportes y la aplicabilidad en las actividades de la institución, esto como consecuencia deberá fortalecer la toma de decisiones y generar si es necesario nuevas oportunidades de mejoramiento.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GI-PD-002	
	Fecha De Vigencia	10/06/2021	Versión 2	Página 20 de 19

10.3 Mejora continua: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, a través de la planificación de cambios, análisis de los datos, del cumplimiento de la política, objetivos de calidad y de seguridad y salud en el trabajo, de los resultados de las auditorías de calidad, del seguimiento de proveedores y de los resultados de acciones correctivas que busca determinar estrategias para el mejoramiento continuo.

El comité de auditoría efectúa el análisis de esta información y establece las estrategias necesarias para el mejoramiento continuo, registrándolas en las actas del comité de auditoría o en los formatos de acciones de mejoramiento.