

# NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

**NTC  
5555**

2011-12-14

---

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO



E: MANAGEMENT SYSTEMS FOR THE QUALITY OF  
EDUCATION INSTITUTIONS JOB TRAINING

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: educación, formación, formación para  
el trabajo, gestión; calidad; calidad en  
la educación.

---

I.C.S.: 03.180

---

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

---

Prohibida su reproducción

Primera actualización  
Editada 2011-12-21

## PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

**ICONTEC** es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTC 5555 (Primera actualización) fue ratificada por el consejo directivo de 2011-12-14.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el comité técnico 175 Gestión de calidad en la educación.

AATI

ACADEMIA DE ARTE Y CULTURA DEL CARIBE

ACADEMIA DE ARTES GUERRERO

ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE -ANDAP-

ACTUAR POR BOLÍVAR

ALCALDÍA DE SABANETA

ASDI EMPRESARIAL RIONEGRO

ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO DE LA COSTA CARIBE -ACEFT-

ASOCIACIÓN NACIONAL DE ENTIDADES DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO -ASENOF-

AULA MATRIZ

BRITISH AMERICAN EDEDESARROLLO

BRITISH COUNCIL

CAJA DE COMPENSACIÓN COMFAMILIAR RISARALDA

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR -CAJASAN-

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR -COMFANDI-

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO CARTAGENA

CEDECO CENTRO DE ESTUDIOS

CENCALA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO

CENCOV INSTITUCIÓN EDUCATIVA

CENK S.A.S.

CEPRODENT INSTITUCIÓN EDUCATIVA

CENTRA 2000 INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO

CENTRO COLOMBO AMERICANO BOGOTÁ

CENTRO COLOMBO AMERICANO PEREIRA

CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLÍVAR -CENCABO-  
CENTRO DE COCINA Y GASTRONOMÍA.  
CENTRO DE DESARROLLO INTEGRADO -CENDI-  
CENTRO DE EDUCACIÓN EN SALUD CEDES  
CENTRO DE ENSEÑANZA Y CAPACITACIÓN PARTICULAR -CECAP-  
CENTRO DE IDIOMAS FUNDACIÓN ALIARSE  
CENTRO DE INFORMÁTICA DEL CARIBE  
CENTRO DE JUVENTUDES TRABAJADORAS  
CENTRO DE SISTEMAS DE ANTIOQUIA CENSA  
CENTRO DON BOSCO  
CENTRO EDUCATIVO PARA EL DESARROLLO HUMANO EN SANTANDER -CEDEHUS-  
CENTRO EMPRESARIAL DE RECURSOS CETER  
CENTRO INTEGRADO DE MEDICINA BIOLÓGICA CIMEBI  
CENTRO INTEGRAL CIDETE  
CENTRO NACIONAL DE CAPACITACIÓN LABORAL CENAL  
CENTRO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL TRABAJO -CENCAC-  
CESDE FORMACIÓN TÉCNICA  
CIBERTEC INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO  
COMPUESTUDIO INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO  
CONGREGACIÓN MARIANA  
CONSULTORA EXTERNA  
CORPORACIÓN ASMEDAS MAGDALENA -SS ASMEMAG-  
CORPORACIÓN BOLIVARIANA DEL NORTE  
CORPORACIÓN EDUCACIÓN SIN FRONTERAS  
CORPORACIÓN EDUCATIVA CEOTES  
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL CARIBE -CEDELCA-  
CORPORACIÓN EDUCATIVA ELYON YIRETH  
CORPORACIÓN EDUCATIVA FORMAR  
CORPORACIÓN EDUCATIVA INSALUD  
CORPORACIÓN EDUCATIVA INTECS  
CORPORACIÓN EDUCATIVA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL -COREDI-  
CORPORACIÓN EDUCATIVA TATIANA SIERRA  
CORPORACIÓN INTESIS  
CORPORACIÓN JABES  
CORPORACIÓN LA CONCORDIA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE ESTUDIOS TÉCNICOS OCUPACIONALES  
CORPORACIÓN NACIONAL DE LOS LLANOS  
CORPORACIÓN POLITÉCNICA GIRARDOTA  
CORPORACIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS ESPECIALIZADOS DEL CARIBE -CODETEC-  
CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE CÓRDOBA  
CORPORACIÓN TECNOLÓGICA EMPRESARIAL  
CORPORACIÓN UNIVERSAL DE LOS ANDES CUA  
COTESALUD CORPORACIÓN TÉCNICA DE SALUD Y SISTEMAS  
CRUZ ROJA COLOMBIANA INSTITUTO ALBERTO VEJARANO  
CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOGOTÁ  
CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOLÍVAR INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NEIVA  
ECAPETROL INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
ECOSESA CORPORACIÓN EDUCATIVA  
EDUCACIÓN FUTURO  
EDUCACIÓN SIN FRONTERAS  
EDUCOSTA CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y SERVICIOS  
EGRESADO - LORENA SEVILLA  
EGRESADO - OSNAIDER RAMÍREZ  
EMERGENCY MEDICAL SERVICE PARAMÉDICOS -EMS-  
ESCUELA COLOMBIANA DE FINA Y ALTA JOYERÍA  
ESCUELA DE ARTE MARLENY

ESCUELA DE AUXILIARES CLÍNICA BLANCA  
ESCUELA DE AUXILIARES DE ENFERMERÍA CEMCA  
ESCUELA DE AUXILIARES DE ENFERMERÍA FUSDESA  
ESCUELA DE AUXILIARES DE ENFERMERÍA SANTAFÉ DE BOGOTÁ  
ESCUELA DE BELLEZA MARIELA  
ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE AUXILIAR EN ENFERMERÍA ESCADE  
ESCUELA DE CAPACITACIÓN EN OPERACIONES AÉREAS ECOA-COOPAVA  
ESCUELA DE MECÁNICA DENTAL DEL VALLE  
ESCUELA DE MERCADEO Y DISEÑO DE MODA ARTURO TEJADA CANO  
ESCUELA DE MÚSICA MODERNA AUDIO Y TECNOLOGÍA EMMAT  
ESCUELA DE SALUD TERESA DE CALCUTA  
ESCUELA DE TÉCNICOS EN SALUD TECNISALUD  
ESCUELA EMPRESARIAL DE EDUCACIÓN  
ESCUELA ENFERMERÍA VIDA Y SALUD  
ESCUELA NACIONAL DE SISTEMAS ENSISTEMAS  
ESCUELA ODONTOMÉDICA  
ESCUELA TALLER DE BOGOTÁ  
ESCUELAS PROFESIONALES SALESIANAS  
FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO ANTIOQUIA  
FUNDACIÓN AYUDA CENTRO HUMANÍSTICO MICAEL  
FUNDACIÓN COLOMBO JAPONESA  
FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR SAN JOSÉ FES  
FUNDACIÓN ESCUELA DE CAPACITACIÓN COLOMBIANA FUNCA  
FUNDACIÓN NACIONAL CENTRO DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN PREHOSPITALARIA  
-FUNAP-  
FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INVESTIGACIÓN -FDI-  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO COMFENALCO  
GLOBAL ALIANZA  
INESCO INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO  
INSTITUCIÓN ASCENDER  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO  
FORMAR  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA COMPUEDU  
INSTITUTO ALEXANDER FLEMING  
INSTITUTO ASYS  
INSTITUTO BIBLICO CUADRANGULAR  
INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS AVANZADOS -ICSA-  
INSTITUTO COLOMBIANA DE SALUD  
INSTITUTO COLOMBIANO DE APRENDIZAJE -INCAP-  
INSTITUTO COLOMBIANO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA -ICCT-  
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y NORMALIZACIÓN ICONTEC  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN SALUD NAZARETH  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN INTEGRAL EN SALUD INCI  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA  
INSTITUTO DE CIENCIAS APLICADAS -INDECAP-  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN EN TECNOLOGÍA -ITSE-  
INSTITUTO DE LENGUAS DEL CARIBE  
INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS MÚLTIPLES DEL OCCIDENTE USUARIO-  
ESTUDIANTE LTDA.  
INSTITUTO EDUCATIVO CETASDI  
INSTITUTO INCE  
INSTITUTO INEC  
INSTITUTO INGABO  
INSTITUTO INTERNACIONAL PARA LA SALUD Y LA EDUCACIÓN RICARDO MANZAUR  
INSTITUTO METROPOLITANO DE EDUCACIÓN -IME-  
INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE SISTEMAS  
INSTITUTO NACIONAL DE COSMETOLOGÍA Y ESTÉTICA ATENEA -INCEA-

INSTITUTO TECNICO CARL ROS  
INSTITUTO TÉCNICO COLOMBIANO INTECOL  
INSTITUTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN Y SALUD INCATEC  
INSTITUTO TÉCNICO DE CIENCIAS DE LA SALUD SANTA CECILIA INTECS  
INSTITUTO TÉCNICO INCAS  
INSTITUTO TÉCNICO LABORAL ANTONIO MACEO  
INSTITUTO TÉCNICO MALLORQUIN  
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO "SIMÓN RODRÍGUEZ" INTENALCO LCO  
INSTITUTO TÉCNICO PARA EL TRABAJO GECOLSA  
INSTITUTO TÉCNICO SUPERAR -I.T.S.- POPAYÁN  
INSTITUTO TRIANGULO  
INTERACCIÓN EDUCACIÓN Y COMUNICACIONES  
INTERCONED - PEARSON  
LASER MEDICAL CARE  
MESA SECTORIAL EDUCACIÓN - SENA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
POLITÉCNICA COLOMBIANA  
POLITÉCNICO ANDINO IBEROAMERICANO -FUNDASER-  
POLITÉCNICO EMPRESARIAL COLOMBIANO -PEC-  
POLITÉCNICO SUPERIOR DE OCCIDENTE  
SALUD EXPRESS  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN ANTIOQUIA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN ATLÁNTICO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CARTAGENA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN GIRARDOTA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CALI  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE MEDELLÍN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SINCELEJO  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
SYSTEM CENTER INSTITUTO NACIONAL CENTRO DE SISTEMAS  
SYSTEM COLOMBIA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
TALLER DE EDUCACIÓN EN SALUD TECNISALUD  
TEACHING AND TUTORING COLLEGE DE COLOMBIA  
TÉCNICAS COMERCIALES RÁPIDAS TECNICOR  
TYC APOYO ORGANIZACIONAL  
UNISALUD ESCUELA DE AUXILIARES DE ENFERMERÍA  
UNIVERSIDAD CENTRAL  
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
UNIVERSIDAD DEL NORTE  
UNIVERSIDAD EAFIT  
UNIVERSIDAD LA SALLE  
USUARIO- CIELO MURILLO  
USUARIO- DIANA GÓMEZ  
USUARIO- XIMENA CUKREA  
USUARIO-ESTUDIANTE - ALBEIRO BOHÓRQUEZ

USUARIO-ESTUDIANTE - LEYDI JHOHANNA MORCILLO  
USUARIO-ESTUDIANTE - LUISA FERNANDA ESCOBAR  
USUARIO-ESTUDIANTE - LUZ DARY CHULITO  
USUARIO-ESTUDIANTE - MARITZA OTERO  
USUARIO-ESTUDIANTE - STEPHANIA BEDOYA  
USUARIO-ESTUDIANTE- ALBA ROCÍO SÁNCHEZ  
USUARIO-ESTUDIANTE- DIANA MARCELA MIRA

USUARIO-ESTUDIANTE- DIEGO CHÁVEZ  
USUARIO-ESTUDIANTE- ELIZABETH MEDINA  
USUARIO-ESTUDIANTE- FRANK EIDER MÁRQUEZ  
USUARIO-ESTUDIANTE- GERTRUDIS VEGA  
USUARIO-ESTUDIANTE- HAYDA NORIEGA BARRIOS  
USUARIO-ESTUDIANTE- JAIR ALBERTO BUENO  
USUARIO-ESTUDIANTE- JAZMÍN MORENO  
USUARIO-ESTUDIANTE- JESSICA ANDREA NIÑO  
USUARIO-ESTUDIANTE- LUZ MARINA RODRÍGUEZ  
USUARIO-ESTUDIANTE- MARÍA ALEJANDRA HERRERA  
USUARIO-ESTUDIANTE- MAURICIO VIDAL  
USUARIO-ESTUDIANTE- MILENA ORTEGA SANDOVAL  
USUARIO-ESTUDIANTE- NATALIA ANDREA RUIZ  
USUARIO-ESTUDIANTE- SANDRA LÓPEZ  
USUARIO-ESTUDIANTE- SERGIO LUIS OROZCO  
USUARIO-ESTUDIANTE- TATIANA RAILIZ  
USUARIO-ESTUDIANTE- VIVIANA OTÁLVARO

Además de las anteriores, en consulta pública el proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

ACADEMIA DE BELLEZA ADIELA  
ACADEMIA DE FORMACIÓN ARTÍSTICA RUBIELA CASTILLO  
ACADEMIA FREDERICK FLORET  
ACADEMIA POLITÉCNICA INTERACTIVA  
ACEFT  
AERONAÚTICA CIVIL  
ALEXANDER FLEMING  
AMERICAN BUSINESS SCHOOL  
AMERICAN TECHNICAL CENTER -ATECEN-  
ANGLO LATIN  
ASCENDER  
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE INSTITUCIONES DE CARRERAS PROFESIONALES E INTERMEDIAS -ACICAPI-  
ASOCIACIÓN EDUCATIVA AE Y CÍA. LTDA.  
ASOCIACIÓN NACIONAL DE ENTIDADES DE EDUCACIÓN NO FORMAL -ASENOF-  
AULA VIRTUAL NUEVO PARADIGMA  
AULAS DIGITALES  
BIOESTÉTICA CENTRO DE ENSEÑANZA – BARRANQUILLA  
BOGOTÁ D.C - CIUDAD BOLÍVAR  
BOGOTÁ LOCALIDAD - FONTIBÓN  
BOLIVARIANO ESDISEÑOS  
CAFAM  
CÁMARA DE COMERCIO BARRANQUILLA  
CÁMARA DE COMERCIO BUGA  
CÁMARA DE COMERCIO CALI  
CÁMARA DE COMERCIO CARTAGENA  
CÁMARA DE COMERCIO CARTAGO  
CÁMARA DE COMERCIO DE MAGANGUÉ  
CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN  
CÁMARA DE COMERCIO MONTERÍA  
CÁMARA DE COMERCIO PALMIRA  
CÁMARA DE COMERCIO PEREIRA  
CÁMARA DE COMERCIO SANTA MARTA  
CÁMARA DE COMERCIO SEVILLA - VALLE  
CÁMARA DE COMERCIO SINCELEJO  
CÁMARA DE COMERCIO TULUÁ

CAMPO ALTO  
CARL-ROS  
CARMEN HERNÁNDEZ MERLANO  
CENTRO COLOMBO AMERICANO CALI  
CENTRO COLOMBO AMERICANO MEDELLIN  
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN SALUD UNISALUD LTDA.  
CENTRO DE CAPACITACIÓN SOCIAL Y PREPARACIÓN OBJETIVA -CEDECSPRO -  
CENTRO DE ESTUDIOS DE ESTADO Y SOCIEDAD -CEDES-  
CENTRO DE ESTUDIOS PARA LA SALUD CENSALUD  
CENTRO DE ESTUDIOS TECNICOS CEPRODENT  
CENTRO DE FORMACIÓN DE LA CRUZ ROJA HUILA  
CENTRO DE FORMACIÓN INTEGRAL PARA EL TRABAJO -CEFIT-  
CENTRO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA LOLA  
LIÉVANO PERDOMO  
CENTRO DE IDIOMAS DE BUCARAMANGACELAI  
CENTRO DE SISTEMAS AVANZADOS LTDA.  
CENTRO DE SISTEMAS DE ANTIOQUIA -CENSA-  
CENTRO DE SISTEMAS DE ANTIOQUIA -MONTERÍA-  
CENTRO DE SISTEMAS DE ANTIOQUIACENSA  
CENTRO EDUCATIVO PARA EL DESARROLLO HUMANO EN SANTANDER  
CENTRO EDUCATIVO REGIONAL DE SUCRE -CERS-  
CENTRO EDUCATIVO SUPERIOR CAJASAN  
CENTRO EMPRESARIAL DE RECURSOS NATURALES DE COLOMBIA -CETER-  
CENTRO EMPRESARIAL EN SALUD CESALUD  
CENTRO INCA LTDA.  
CENTRO NACIONAL DE CAPACITACIÓN LABORAL CENAL PALMIRA  
CLINICA BLANCA  
CNET  
COLSUBSIDIO  
COMFENALCO  
COMFENALCO - CARTAGENA  
COMPENSAR  
CONFAMILIAR RISARALDA  
CONINGLES  
CORPORACION ACCION POR BOLIVAR ACTUAR FAMIEMPRESAS  
CORPORACIÓN ASMEMAG  
CORPORACIÓN CENTROS DE DESARROLLO INTEGRADO -CENDI-  
CORPORACIÓN CIENCIAS DE LA SALUD -CORCISA-  
CORPORACIÓN DE ALTOS ESTUDIOS EQUINOS DE COLOMBIA CAEQUINOS  
CORPORACIÓN DE ESTUDIOS ESPECIALIZADOS DEL CARIBE -CODETEC-  
CORPORACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SOCIAL -CORPROE-  
CORPORACIÓN ECOSESA  
CORPORACIÓN EDUCATIVA -ASED-  
CORPORACIÓN EDUCATIVA COLOMBIANA ECO  
CORPORACIÓN EDUCATIVA DE SISTEMAS AVANZADOS CEAS  
CORPORACIÓN EDUCATIVA NUEVA GENTE -CORINGE-  
CORPORACIÓN EDUCATIVA PARA LA CIENCIA Y LA ESTÉTICA -COESTETIC-  
CORPORACIÓN ESCUELA EMPRESARIAL DE EDUCACIÓN  
CORPORACIÓN IBEROAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA -CIBERCTEC-  
CORPORACIÓN IME  
CORPORACIÓN INSTITUTO DEL NORTE  
CORPORACIÓN JABES UNI-FEE  
CORPORACIÓN MARIANA  
CORPORACIÓN POLITÉCNICO MARCO FIDEL SUÁREZ  
CORPORACIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS  
CORPORACIÓN TÉCNICA DE EDUCACIÓN Y SALUD CTES  
CORPORACIÓN TÉCNICA DE SALUD Y SISTEMAS. COTESALUD

CORPORACIÓN TÉCNICA DEL LITORAL -CORLITORAL-  
CORPORACIÓN TÉCNICA EMPRESARIAL  
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL ALEXANDER VON HUMBOLT  
CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
COTEMAG  
CRUZ ROJA COLOMBIANA  
CRUZ ROJA COLOMBIANA INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE FORMACIÓN PARA EL  
TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO "TEDDY TORNBUN  
CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL CUNDINAMARCA Y BOGOTÁ INSTITUTO PARA  
EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO ALBERTO VEJARANO LAVERDE  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN - ENGATIVA  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CANDELARIA  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN  
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME  
EAFIT  
EOCA - COOPAVA  
EOCA- ESCUELA DE CAPACITACIÓN EN OPERACIONES AÉREAS Y DE  
ADMINISTRACIÓN  
ECOPETROL  
EDUCACIÓN TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN  
EDUDESARROLLO - BRITISH AMERICAN COLLEGE AND UNIVERSITY LTDA.  
EDUDESARROLLO BRITIS AMERICAN COLLEGE AND UNIVERSITY  
EFORSALUD  
EGRESADOS CUA  
ELYON YIREH BARRANQUILLA  
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN  
ENGLISH HOUSE FUN LEARNING  
ESCUELA COLOMBIANA DE AUXILIARES DE ENFERMERÍA -CENCAC-  
ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES  
ESCUELA COLOMBIANA DE MEDIO AMBIENTE  
ESCUELA COLOMBIANA DE SISTEMAS  
ESCUELA DE ARTES Y OFICIOS SANTODOMINGO  
ESCUELA DE AUDIO Y SONIDO  
ESCUELA DE COMERCIO COMPUTACIÓN Y SISTEMAS ECOSISTEMAS NECOCLI  
ESCUELA DE COMERCIO COMPUTACIÓN Y SISTEMAS ECOSISTEMAS NUEVA COLONIA  
ESCUELA DE DISEÑO ESDITEC  
ESCUELA DE ENFERMERÍA DEL VALLE  
ESCUELA DE ENFERMERÍA HOSPITAL MILITAR CENTRAL  
ESCUELA DE ENFERMERÍA VIDA Y SALUD  
ESCUELA DE ESTÉTICA EUROPEA L'ESTHETIQUE  
ESCUELA DE MÚSICA MODERNA  
ESCUELA DE SALUD SAN PEDRO CLAVER  
ESCUELA DE SALUD SUR COLOMBIA  
ESCUELA DE SISTEMA DEL CASANARE CASASISTEMAS  
ESCUELA INTERAMERICANA DE TURISMO  
ESCUELA MARIELA SEDE COSMETOLOGÍA  
ESCUELA NACIONAL DE SISTEMAS

ESCUELA NUESTRA SRA DE FÁTIMA  
ESCUELA TÉCNICA SIN FRONTERAS  
ESCUELAS DE AUXILIARES DE ODONTOLOGÍA -ASTEDENT-  
ESPERANZA MORALES LACOUTURE  
ESTUDIANTES CORPORACIÓN UNIVERSAL DE LOS ANDES CUA  
EYDER BENAVIDES AGUAS  
FENALCO BOLÍVAR  
FORMASALUD TUNJA  
FUNDACIÓN AUTONOMA DE SANTANDER  
UNDACIÓN CASALUD  
FUNDACIÓN COMUNITARIA COLOMBIANA FUNDCOL  
FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN EDUARDO ESCOVAR  
FUNDACIÓN DE SOCORRISTAS DESARROLLO Y ACCIÓN -FUSDESA-  
FUNDACIÓN ESCUELA TALLER DE BOGOTA  
FUNDACIÓN NÁUTICO PESQUERA RAFAEL ESPINOSA GRAY  
FUNDACIÓN NICHISEI  
FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR SAN JOSÉ  
FUNDACIÓN TÉCNICA AMERICANA DE BOLÍVAR FUNTAB  
FUNDACIÓN TECNOLÓGICA RURAL -COREDI-GIRARDOTA GUSTAVO GARRIDO  
HEYES CENTRO DE IDIOMAS  
INMEDENT  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ECOSESA  
INSTITUTO BÍBLICO DEL NOROESTE COLOMBIANO  
INSTITUTO CENCOV CAPACITACIÓN TÉCNICA LABORAL  
INSTITUTO CENTRALIZADO DE ESTUDIOS TÉCNICO DINCETEC  
INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS DE URABA  
INSTITUTO COLOMBIANO DE CAPACITACIÓN -INCAP-  
INSTITUTO COLOMBIANO DE SALUD  
INSTITUTO COLOMBIANO DE TELECOMUNICACIONES Y ELECTRÓNICA  
INSTITUTO COMPUJER  
INSTITUTO DE ASESORÍAS Y TÉCNICAS EN PETRÓLEOS  
INSTITUTO DE AUTOMATIZACIÓN PETROLERA - INSTIPETROL  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN COMERCIAL PARA ADULTOS -ICCA-  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN INTEGRAL DE SALUD INCI LTDA.  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA INCATEC  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN TÉCNICO DE LA COSTA LINA  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN TÉCNICO ICCT  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN COMFANDI  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN COMFENALCO -CONSUELO MONTOYA GIL-  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO FORMAR  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICO LABORAL INFORSALUD  
INSTITUTO DE ENSEÑANZA Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DE LA SABANA -IDECTSA-  
INSTITUTO DE ESTUDIOS COMERCIALES INESCO  
INSTITUTO DE FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN TÉCNICA -INFORTEC-  
INSTITUTO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL  
BOLÍVAR  
INSTITUTO DE FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HJMANO ASYS S.A.  
INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS MÚLTIPLES DEL OCCIDENTE TIMDO  
INSTITUTO EDUCATIVO DE SAN JORGE  
INSTITUTO LATINOAMERICANO DE EDUCACIÓN -IDONTEC-  
INSTITUTO LEARNING ENGLISH SCHOOL  
INSTITUTO MEYER  
INSTITUTO NACIONAL AUTÓNOMO DE EDUCACIÓN -INADE-  
INSTITUTO NACIONAL DE COSMETOLOGÍA Y ESTÉTICA ATENEA LTDA.  
INSTITUTO NACIONAL DE COSMETOLOGÍA Y ESTÉTICA -INCEA ATENEA-  
INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN -INEC-  
INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN Y SUPERACIÓN POLITÉCNICO -INDES-

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS TÉCNICOS -INTEC-  
INSTITUTO POLITÉCNICO INDUSTRIAL DE TELECOMUNICACIONES  
INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES CULINARIAS -INSARC-  
INSTITUTO TÉCNICO COMERCIAL ABC  
INSTITUTO TÉCNICO COMERCIAL MEDELLÍN S.A.S  
INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL  
DESARROLLO HUMANO ICENF  
INSTITUTO TÉCNICO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACION "ITEC"  
INSTITUTO TÉCNICO GECOLSA  
INSTITUTO TÉCNICO SAN JERÓNIMO  
INSTITUTO TÉCNICO SHADDAI  
INSTITUTO TECNIINCAS DE ARMENIA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL TRANSPORTE  
INTECS  
INTENALCO  
INTERLINGUA  
ITS POPAYÁN  
KUMON  
MEDISED  
MESA DE EDUCACIÓN SENA  
MESA SECTORIAL AGROINDUSTRIA DEL BANANO  
MESA SECTORIAL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO  
MESA SECTORIAL CADENA CUERO, CALZADO Y MARROQUINERÍA  
MESA SECTORIAL CADENA FIBRAS, TEXTILES Y CONFECCIONES  
MESA SECTORIAL CADENA FORESTAL, MADERA, MUEBLES Y PRODUCTOS  
MESA SECTORIAL GAS  
MESA SECTORIAL GERENCIA  
MESA SECTORIAL MÚSICA  
MESA SECTORIAL SERVICIOS DE AVALÚOS  
MESA SECTORIAL TELECOMUNICACIONES  
MÓNICA SALAS  
OBM CORPORATION  
ORGANIZACIÓN EDUCATIVA INTEGRAL PARA EL TRABAJO  
PEARSON  
PEC POLITÉCNICO EMPRESARIAL COLOMBIANO  
PIA OSORIO DE CUELLO  
POLITÉCNICA EMPRESARIAL COLOMBIANO PEC  
POLITÉCNICO ANDINO  
POLITÉCNICO CAFOR  
POLITÉCNICO DE ANTIOQUIA  
POLITÉCNICO DE OCCIDENTE  
POLITÉCNICO MAYOR DEL CASANARE -POLIMAYOR-  
POLITÉCNICO SAN MATEO  
PREDESALUD  
PRESIDENTA MESA SECTORIAL CAFÉ  
PRESIDENTA MESA SECTORIAL FRUTAS Y HORTALIZAS  
PRESIDENTA MESA SECTORIAL GUADUA  
PRESIDENTA MESA SECTORIAL PESCA  
PRESIDENTA MESA SECTORIAL SERVICIOS PERSONALES  
PRESIDENTA MESA SECTORIAL TRANSPORTE FÉRREO  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL ACUICULTURA  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL AERONÁUTICA  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL CONSULTORÍA  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL ENSAMBLE DE EQUIPOS  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL INDUSTRIA AZUCARERA  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL INSTRUMENTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE  
PROCESOS

PRESIDENTE MESA SECTORIAL METALMECÁNICA  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL PANIFICACIÓN  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL PETROQUÍMICA  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL PLÁSTICOS, SINTÉTICOS, CAUCHO  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL PRODUCCIÓN AGRÍCOLA ECOLÓGICA  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL SERVICIOS PORTUARIOS  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL SOLDADURA  
PRESIDENTE MESA SECTORIAL TRANSPORTE ACUÁTICO  
ROSA MARTÍNEZ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BELLO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN CARTAGENA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN CIENAGA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE AMAZONAS  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ANTIOQUIA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE APARTADÓ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ARAUCA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ARMENIA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ATLÁNTICO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BARRANCABERMEJA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BARRANQUILLA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BELLO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOLÍVAR  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOYACÁ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUENAVENTURA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUGA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CALDAS  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CALI  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CAQUETÁ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CARTAGO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CASANARE  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CAUCA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CESAR  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CHÍA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CHOCÓ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CIÉNAGA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CÚCUTA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CUNDINAMARCA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE DOSQUEBRADAS  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE DUITAMA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ENVIGADO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE FACATATIVÁ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE FLORENCIA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE FLORIDABLANCA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE FUSAGASUGÁ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GIRARDOT  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GIRÓN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GUANIA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GUAVIARE  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE HUILA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE IBAGUÉ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE IPIALES  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ITAGUI  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE JAMUNDI

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE LA GUAJIRA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE LORICA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MAGANGUE  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MAGDALENA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MAICAO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MALAMBO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MANIZALES  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE META  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MONTERÍA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MÓSQUERA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NARIÑO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NEIVA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NORTE DE SANTANDER  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PALMIRA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PASTO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PEREIRA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PIEDECUESTA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PITALITO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE POPAYÁN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PUTUMAYO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE QUIBDÓ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE QUINDÍO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE RIOHACHA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE RIONEGRO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE RISARALDA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SABANETA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SAHAGÚN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SAN ANDRÉS  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SANTA MARTA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SANTANDER  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SINCELEJO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOACHA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOLEDAD  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SUCRE  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TOLIMA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TULUÁ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TUMACO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE TURBO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE URIBIA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLEDUPAR  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VICHADA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VILLAVICENCIO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE YOPAL  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE ZIPAQUIRÁ  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MANIZALES  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDELLÍN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MPAL DE ARMENIA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE SINCELEJO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PEREIRA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SOLEDAD  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN TOLIMA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN ITAGÜÍ  
SILVIA GUETTE  
SOLEDAD LÓPEZ MARTÍNEZ

SYSPRO  
SYSTEM PLUS BUGA  
SYSTEM PLUS PALMIRA  
SYSTEM PLUS PASTO  
SYSTEM PLUS POPAYAN  
T Y C APOYO ORGANIZACIONAL  
TECNIINCAS  
TECNISALUD  
UNIDENT  
UNISYSTEM COLOMBIA  
UNIVERSAL LANGUAGE ACADEMY  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA -UNAUULA-  
UNIVERSIDAD CES  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
UNIVERSIDAD DE IBAGUÉ  
UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
WALTER PARRADO CORREDOR  
WILLIAM CORREDOR  
ZAYDA LARA NARTINEZ

**ICONTEC** cuenta con un centro de información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>0.    INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>i</b>
<b>0.1   GENERALIDADES EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN       PARA EL TRABAJO .....</b>	<b>i</b>
<b>0.2   ENFOQUE BASADO EN PROCESOS .....</b>	<b>ii</b>
<b>0.3   RELACIÓN CON LA NORMA NTC-ISO 9004 .....</b>	<b>iv</b>
<b>1.    OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1   GENERALIDADES .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2   APLICACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2.    REFERENCIAS NORMATIVAS .....</b>	<b>2</b>
<b>3.    TÉRMINOS Y DEFINICIONES APLICABLES A ESTA NORMA .....</b>	<b>2</b>
<b>4.    SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1   REQUISITOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2   REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>5.    RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1   COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES       DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2   ENFOQUE AL CLIENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>5.3   LA POLÍTICA DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN       PARA EL TRABAJO .....</b>	<b>8</b>

	Página
5.4    PLANIFICACIÓN .....	9
5.5    RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....	10
5.6    REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO .....	11
6.      GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	13
6.1    PROVISIÓN DE LOS RECURSOS EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO .....	13
6.2    TALENTO HUMANO EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO .....	13
6.3    INFRAESTRUCTURA EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO .....	14
6.4    AMBIENTE DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO .....	14
7.      REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO .....	15
7.1    PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO ....	15
7.2    PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE .....	15
7.3    DISEÑO Y DESARROLLO .....	17
7.4    COMPRAS .....	20
7.5    PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	21
7.6    CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO .....	23
8.      MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	23
8.1    GENERALIDADES .....	23
8.2    SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	24

	Página
8.3 <b>CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES EN LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	26
8.4 <b>ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	26
8.5 <b>MEJORA</b> .....	27
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	36
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO A (Informativo)</b> <b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO</b> .....	29
<b>ANEXO B (Informativo)</b> <b>TIPOS DE REGISTROS EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO</b> .....	30
<b>ANEXO C (Informativo)</b> <b>AMBIENTE DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO</b> .....	31
<b>ANEXO D (Informativo)</b> <b>VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b> .....	32
<b>ANEXO E (Informativo)</b> <b>VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b> .....	33
<b>ANEXO F (Informativo)</b> <b>CONTROL DEL PROCESO EDUCATIVO Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	34
<b>ANEXO G (Informativo)</b> <b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS</b> .....	35
<b>Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos</b> .....	iii

## **0.    INTRODUCCIÓN**

Este documento establece las normas que rigen a las instituciones oferentes de formación para el trabajo.

NOTA 1    Son instituciones oferentes de formación para el trabajo, las siguientes:

- Instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Instituciones de educación media técnica
- Instituciones con programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerio de Educación Nacional y que sean de formación para el trabajo.
- Las cajas de compensación familiar que prestan servicios de formación para el trabajo
- Las empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo.

NOTA 2    Se anima a las instituciones oferentes de servicios de formación para el trabajo a tener un entendimiento claro de los ocho principios de gestión de la calidad, cuando implementen el sistema de gestión de la calidad. Adicionalmente, como un medio para el mejoramiento del desempeño de este sistema, se recomienda conocer y aplicar las directrices de la norma NTC-ISO 9004.

NOTA 3    Para asegurarse de que el costo total de la implementación del sistema de gestión de la calidad es recompensado apropiadamente por los resultados, tanto en términos financieros como educativos, obtenidos por la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, la implementación debería planificarse y ejecutarse como proyecto, según su tamaño y circunstancias particulares.

### **0.1    GENERALIDADES EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO**

La siguiente norma establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social.

En la aplicación del ciclo PHVA al proceso de prestación del servicio de formación para el trabajo pueden establecerse las siguientes equivalencias: 1. Planificar o planear: definir lo que se espera que alcancen los estudiantes, en relación con los requisitos del sector productivo. Para el caso de la formación para el trabajo, se requiere establecer las competencias que obtendrán los estudiantes en relación con la Clasificación Nacional de Ocupaciones-CNO y que están definidas en normas de competencia laboral por las mesas sectoriales, facilitadas metodológicamente por el Sena; 2. Hacer: prestar el servicio de formación para el trabajo; 3. Verificar: evaluar los resultados de la acción educativa en los estudiantes y evaluar los recursos y procesos de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, y 4. Actuar: definir acciones para mejorar los resultados de la evaluación, diseñadas y ejecutadas en un plan de mejoramiento.

El sistema de gestión de la calidad está influenciado por los diferentes objetivos de la formación para el trabajo, por las definiciones del proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, por la lectura permanente del contexto socioeconómico en que se encuentra inmerso, por la

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

participación de la comunidad educativa y por prácticas administrativas y financieras específicas en cada institución. Por consiguiente, puede esperarse que los sistemas de gestión de la calidad varíen de una institución a otra.

Esta norma establece los requisitos del sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo, acorde con la legislación vigente, las instituciones de educación media técnica, las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano, las instituciones de educación superior que ofrezcan programas del nivel técnico profesional y tecnológico de formación para el trabajo, las empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo y las cajas de compensación familiar que presten servicios de formación para el trabajo.

En el desarrollo de esta norma sectorial se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las normas NTC-ISO 9000 e NTC-ISO 9004.

### **0.2    ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la efectividad de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una institución oferente de servicios de formación para el trabajo funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a)    la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b)    la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c)    la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d)    la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5555 (Primera actualización)

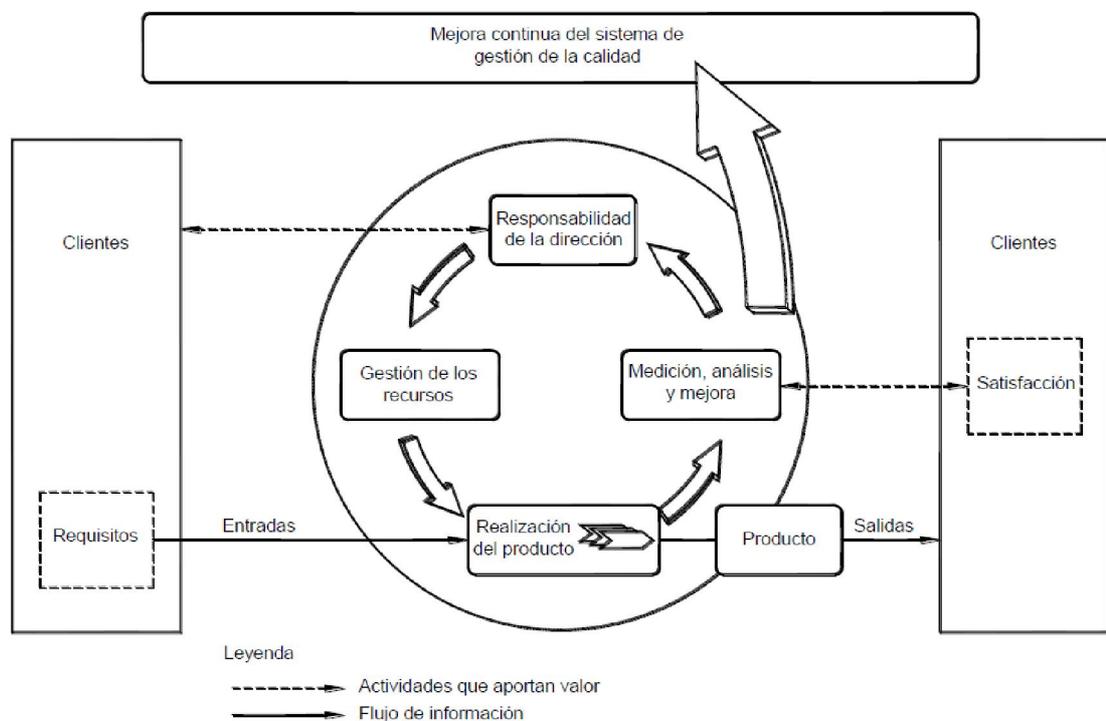
NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA), que puede describirse brevemente como:

**Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, tanto los estudiantes como el sector productivo, y las políticas de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo.

**Hacer:** implementar los procesos.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los resultados de la formación con respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos del servicio, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Fuente: GTC 200:2005. Guía para la implementación de la norma NTC-ISO 9001 en establecimiento de educación formal en los niveles de preescolar, básica y media y en establecimientos de educación no formal.

**Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos**

Las instituciones que proporcionan servicios de formación para el trabajo deben definir y gestionar sus procesos. Éstos son generalmente multidisciplinarios e incluyen procesos administrativos y de apoyo, así como aquellos concernientes a la prestación del servicio, tales como pedagógicos y curriculares. Algunos procesos que existen en una institución de formación para el trabajo deben ser los siguientes:

- a) procesos para la gestión directiva en los que la institución oferente de servicios de formación para el trabajo determina su papel en el entorno socio-económico, establece mecanismos para asegurar la pertinencia de su oferta, define sus metas de largo,

mediano y corto plazo, las formas para alcanzarlas y los mecanismos para la interacción entre sus distintos actores;

- b) procesos para la gestión académica en los que la institución oferente de servicios de formación para el trabajo define los elementos pedagógicos y curriculares que orientan su plan de estudios, identifica las competencias laborales a las cuales deben apuntar sus programas, establece las metodologías de formación y proyectos transversales y de investigación;
- c) procesos para la gestión administrativa y financiera en los que la institución oferente de servicios de formación para el trabajo define sus normas y procedimientos para la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros y para la prestación de servicios complementarios a su comunidad educativa;
- d) procesos para la gestión de la comunidad en los que la institución oferente de servicios de formación para el trabajo define los mecanismos de participación con los distintos actores de su comunidad educativa para la promoción de la convivencia y la vinculación con su entorno;

### **0.3    RELACIÓN CON LA NORMA NTC-ISO 9004**

Las ediciones actuales de las normas NTC-ISO 9001 y NTC-ISO 9004 se han desarrollado como dos normas coherentes para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales se han diseñado para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.

La norma NTC-ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La norma NTC-ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la norma NTC-ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como de su eficacia. La norma NTC-ISO 9004 se recomienda como una norma para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA  
INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO**

**1.    OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

**1.1    GENERALIDADES**

Esta norma técnica colombiana especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo, cuando ésta:

- a)    Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente servicios de formación para el trabajo que satisfagan los requisitos de sus clientes, estudiantes y el entorno productivo, económico y social, y la normatividad vigente.
- b)    Aspira a aumentar la satisfacción de sus clientes, estudiantes y el sector productivo a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del mismo y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

NOTA    En esta norma técnica colombiana el término "servicio" se aplica a los programas de formación para el trabajo destinado a un cliente, bien sea un estudiante, una empresa, entidades gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeras o solicitado por éstos.

Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, en instituciones que prestan servicios de formación para el trabajo. Esta norma está acorde con la legislación vigente que rige a las instituciones de formación para el trabajo.

**1.2    APLICACIÓN**

Todos los requisitos de esta norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las instituciones que ofrecen servicios de formación para el trabajo sin importar su tipo, tamaño y programas ofrecidos, siempre y cuando éstos apunten a desarrollar competencias laborales, específicas o transversales, asociadas con la Clasificación Nacional de Ocupaciones-CNO, las cuales habilitan a las personas para ejercer una actividad productiva, en un empleo o en un emprendimiento por cuenta propia.

Las instituciones de formación para el trabajo son las siguientes:

- Instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Instituciones de educación media técnica

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- Instituciones con programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerio de Educación Nacional y que sean de formación para el trabajo
- Cajas de compensación familiar que ofrecen servicios de formación para el trabajo
- Las empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo

Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma, a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo para proporcionarlos cumpliendo con los requisitos del cliente y la legislación aplicable.

### **2.      REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTC-ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

NTC-ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9004:2010, Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.

NTC-ISO 17050:2005, Evaluación de la conformidad. Declaración de conformidad del proveedor. Parte 1: Requisitos generales.

### **3.      TÉRMINOS Y DEFINICIONES APLICABLES A ESTA NORMA**

Para los propósitos de esta norma, se aplican los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005. Los que se indican a continuación deben aplicarse de acuerdo con el enfoque de la institución de formación para el trabajo.

**3.1 Alta dirección.** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización (véase el numeral 3.3.1 de la NTC-ISO 9000).

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

**3.3 Autoevaluación Institucional.** La autoevaluación institucional es un proceso permanente donde participa la comunidad educativa con el propósito de revisar los componentes del proyecto educativo institucional, mediante la aplicación de instrumentos para la medición, análisis y mejora continua.

**3.4 Bienestar Institucional.** Son todas aquellas políticas implementadas por la institución tendiente a proporcionar a la comunidad educativa un bienestar en pro de su desarrollo humano y social.

**3.5 Calidad.** Grado en el que un conjunto de características (véase el numeral 3.5.1 NTC-ISO 9000) inherentes cumple con los requisitos (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO 9000), es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO 9000).

**3.6 Cliente.** Según la [NTC-ISO 9000:2000], pueden ser una organización (3.3.1 de la norma NTC-ISO 9000) o individuo que recibe un producto (véase el numeral 3.4.2 de la norma NTC-ISO 9000).

NOTA 1 La formación para el trabajo es un servicio al cual deben tener acceso todas las personas interesadas sin importar su género, origen, razón o condición económica, consistente en un conjunto de procesos pedagógicos y curriculares que conducen al desarrollo de competencias laborales, específicas o transversales, asociadas con la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO), las cuales habilitan a las personas para ejercer una actividad productiva, en un empleo o en un emprendimiento por cuenta propia.

NOTA 2 Los clientes de las instituciones de formación para el trabajo varían según el contexto y el tipo de programa ofrecido. Pueden ser clientes los estudiantes y sus acudientes, empresas, organizaciones públicas o privadas, entes gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeras, que contratan servicios de formación para el trabajo.

**3.7 Formador; docente; instructor; facilitador; tutor.** Persona que planifica, desarrolla y evalúa el proceso de formación directamente con los estudiantes de los establecimientos educativos.

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

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

**3.10 Efectividad.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**3.11 Institución oferente de servicios de formación para el trabajo.** Es un conjunto de personas y bienes promovido por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad es prestar el servicio de formación para el trabajo. La institución de formación para el trabajo puede ser una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, una institución de educación media técnica, instituciones con programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerio de Educación Nacional y que sean de formación para el trabajo, cajas de compensación familiar que ofrecen servicios de formación para el trabajo y empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo.

**3.12 No conformidad.** Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito, NTC-ISO 9000:2005 numeral 3.6.2

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

**3.13 Parte interesada** [NTC-SO 9000:2005]. Persona o grupo que tienen interés en el desempeño o el éxito de un servicio de formación para el trabajo.

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

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no puede ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

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

**3.16 Proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente.** El proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente es un documento que contiene la propuesta educativa que hace la institución de formación para el trabajo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que lo caracterizan y diferencian de otros, identifica las competencias para desarrollar, a través de la formación ofrecida, lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.

**3.17 Sistema de gestión de la calidad.** Es un conjunto de elementos interrelacionados, por el cual se dirige y controla una organización para que alcance a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes (véase el numeral 3.2. NTC-ISO: 9000).

## **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

Las instituciones de formación para el trabajo deben establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma.

NOTA Para optar por la certificación de calidad institucional, se requiere tener un programa de formación laboral debidamente certificado en calidad. Este proceso se puede realizar de manera simultánea.

La institución debe:

- a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la institución.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- f)    implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Las instituciones de formación para el trabajo deben definir y gestionar sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y gestión de la comunidad, en el marco de su proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente. Para hacer seguimiento a los procesos, especialmente a los relacionados con el resultado del proceso educativo, las instituciones de formación para el trabajo deben tener en cuenta los resultados de evaluaciones externas e internas disponibles de la institución, los estudiantes, la promoción de la certificación de las competencias laborales, el personal docente y administrativo, los empresarios y otras organizaciones clientes de los servicios ofrecidos, así como los avances de su plan de mejoramiento.

En los casos en que la institución opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

### **4.2    REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

#### **4.2.1    Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a)    declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b)    un manual de la calidad,
- c)    los procedimientos documentados requeridos en esta norma,
- d)    los documentos que requiere la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos, y
- e)    los registros requeridos por esta norma técnica (véase el numeral 4.2.4).

NOTA 1    Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

NOTA 2    La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo a otra debido a:

- a)    el tamaño de la institución y el tipo de actividades y programas ofrecidos,
- b)    la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c)    la competencia de su personal.

NOTA 3    La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

NOTA 4    En la documentación del sistema de gestión de la calidad, se pueden considerar aspectos tales como los siguientes, pero sin limitarse a ellos:

- terminología y definiciones requeridas por la institución oferente de servicios de formación para el trabajo;
- políticas gubernamentales;

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- leyes y reglamentaciones aplicables;
- requerimientos del sector o sectores productivos a los que apunta la oferta de formación para el trabajo para ser pertinente;
- disposiciones de los órganos directivos y académicos de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo;
- proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente;
- planes operativos anuales;
- competencias del personal directivo, docente, administrativo y de servicios;
- diseños curriculares;
- planes y programas de estudio;
- planes de mejoramiento;
- reglamento o manual de convivencia.

NOTA 5 Con el fin de proveer la documentación necesaria para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la dirección de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo debería considerar:

- análisis del entorno productivo, las necesidades de las empresas en materia de talento humano y las normas de competencia laboral definidas en las mesas sectoriales, facilitadas metodológicamente por el Sena;
- requerimientos contractuales acordados con clientes y otras partes interesadas;
- aceptación de estándares nacionales, regionales o extranjeras relativos al sector de la formación para el trabajo;
- requerimientos reglamentarios y/o de la autoridad competente;
- decisiones de la institución;
- fuentes de información externa relevantes e
- información sobre las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

### **4.2.2 Manual de la calidad**

El manual de la calidad debe ser coherente con los objetivos y los procesos definidos en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente en instituciones de formación para el trabajo.

La institución debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance de su sistema de gestión de la calidad y las interacciones entre sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión de la comunidad, incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión.
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos;
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad; y

- d) la responsabilidad, la autoridad y las interrelaciones de los procesos;

Cuando se planifica un sistema de gestión de la calidad, las instituciones de formación para el trabajo que desarrollen su manual de la calidad deben considerar o hacer referencia a los requisitos, establecidos por la norma-ISO 9001:2008 y a las disposiciones legales o reglamentarias.

#### **4.2.3 El control de los documentos en las instituciones de formación para el trabajo**

El propósito del control de la documentación es asegurar que los documentos del sistema de gestión de la calidad se actualicen permanentemente y estén disponibles para su uso. Para este fin, la institución de formación para el trabajo debe establecer un procedimiento de gestión documental que describa:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Véase el Anexo A.

#### **4.2.4 Control de registros en las instituciones de formación para el trabajo**

Un registro proporciona información sobre las actividades realizadas en la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, tales como los resultados obtenidos por los estudiantes en cada etapa del proceso de formación o la información generada por la aplicación de un procedimiento o disposición planificada en las distintas áreas de gestión: (directiva, académica, financiera y administrativa y de gestión de la comunidad).

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros acorde con la legislación o reglamentación.

Las instituciones de formación para el trabajo deben mantener los registros de los estudiantes y los registros educativos, dentro de las directrices definidas por las autoridades educativas o la alta dirección para proteger su confidencialidad.

Véase el Anexo B.

NOTA El tiempo de retención de los registros se relaciona con la disponibilidad de acceso a un registro por un período de tiempo.

## **5.    RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

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

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo, como máxima instancia de dirección, en relación con la política y desarrollo del sistema de la calidad debe:

- a)    establecer, definir y divulgar la política de la calidad de la formación, coherente con las expectativas y necesidades del entorno productivo, económico y social y los beneficiarios del servicio de formación para el trabajo, con el direccionamiento estratégico expresado en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente y el marco legal vigente, para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad en la institución;
- b)    establecer objetivos medibles que permitan el cumplimiento de la política de la calidad de la formación en la institución;
- c)    asegurar que los recursos necesarios para la implementación y el logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad de la institución sean accesibles, según las condiciones adecuadas definidas;
- d)    comunicar a toda la institución oferente de formación para el trabajo, a través de sus estrategias y mecanismos de comunicación y participación, la importancia de cumplir con los requisitos de la calidad de los beneficiarios, así como con los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio de formación para el trabajo proporcionado;
- e)    revisar periódicamente el estado del sistema de gestión de la calidad de la institución, a partir de los indicadores, los resultados de las evaluaciones institucionales y de las auditorías de la calidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, entre otras.

### **5.2    ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe identificar los clientes (estudiantes y sector productivo) y las partes interesadas en su área de influencia para determinar sus necesidades y expectativas y asegurarse de su cumplimiento.

NOTA 1 Las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas pueden ser traducidas en características de la calidad de la prestación del servicio educativo, razón por la cual se denominan requisitos.

NOTA 2 Deben considerar las expectativas del sector productivo en materia de la formación del talento humano mediante la identificación de las competencias laborales requeridas, las cuales se pueden recoger en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, los planes de estudio, los diseños curriculares, la evaluación de los aprendizajes de los estudiantes y los planes de mejoramiento.

NOTA 3 Las necesidades y expectativas pueden identificarse a través del análisis sistemático de los resultados de la gestión de la calidad, relacionados con los clientes y partes interesadas, preferentemente antes de la finalización del período que se lleva a cabo y traducirse en indicadores de la calidad si sus requisitos se cumplen y si son satisfechos.

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

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe asegurarse de que la política de la calidad:

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- a) es adecuada para su propósito;
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de la calidad;
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) es comunicada y entendida dentro de la institución, y
- e) es revisada para continua adecuación.

NOTA 1 El contenido de la política de la calidad, entendida como un medio para conducir a la institución oferente de servicios de formación para el trabajo hacia el mejoramiento de sus resultados, sirve de marco o base para definir los objetivos institucionales. La política es una expresión permanente de intenciones y deseos, por tanto, los objetivos, con plazos y acciones concretas, constituyen la forma en que la política de la calidad se materializa en el establecimiento educativo (véase el numeral 5.4.1 de la norma NTC-ISO: 9000).

NOTA 2 La política de la calidad debería ser coherente con los principios institucionales, con su direccionamiento estratégico (misión, visión, valores) y con el servicio que proyecta ofrecer la institución a través de su proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente. En la política debe quedar claro el compromiso de mejorar continuamente el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los beneficiarios (clientes) y partes interesadas.

NOTA 3 A partir de la política de la calidad se establecen y revisan los objetivos de la calidad con los cuales la institución educativa ha decidido comprometerse. La política de la calidad debería revisarse a la luz de los cambios en las necesidades y expectativas de los clientes (estudiantes y sector productivo) y las partes interesadas, en el entorno y en las actividades centrales de la institución.

NOTA 4 La política de la calidad debería ser consistente con las políticas de formación para el trabajo, las normas y reglamentaciones gubernamentales y otras disposiciones a las que debería acogerse la institución oferente de servicios de formación para el trabajo.

### **5.4    PLANIFICACIÓN**

#### **5.4.1    Objetivos de la calidad**

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para los programas, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de las instituciones de formación para el trabajo.

Los objetivos de la calidad deben ser consecuentes con la política de la calidad y estar orientados a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad de la institución de formación para el trabajo.

Los objetivos de la calidad de la institución de formación deben ser medibles o evidenciables, a través de indicadores, plazos, responsables y acciones concretas definidas para alcanzarlos.

Los objetivos de la calidad deben incluir los objetivos esperados del proceso de formación de los estudiantes, en términos de competencias laborales así como los relacionados con las especificaciones de los servicios complementarios y de apoyo a la labor educativa, por tanto, también deben ser objeto de mediciones a través de indicadores.

#### **5.4.2    Planificación del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos educativos**

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe asegurarse de que:

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad,
- b) se define y documenta cómo se cumplirán los requisitos para el sistema de gestión de la calidad en la institución de formación, mediante la inclusión de elementos en el plan de mejoramiento de la calidad que conduzcan la implementación de la política de la calidad (véase el numeral 3.7. del sistema de gestión de la calidad NTC-ISO 9000), es decir, se debe garantizar el cumplimiento de la política y objetivos de la calidad, definiendo métodos de implementación y evaluación para satisfacer las necesidades de los clientes, y
- c) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

NOTA Entre los resultados del proceso de planificación se incluyen:

- a) el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad como elemento del plan de mejoramiento de la calidad;
- b) la documentación del sistema de gestión de la calidad;
- c) las responsabilidades e instancias rectoras de la ejecución de los procesos de la institución;
- d) los recursos y competencias (habilidades y conocimientos) necesarios para su concreción;
- e) los enfoques, la metodología y las herramientas para la mejora continua;
- f) los indicadores para la evaluación;

### **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

#### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo**

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo, en relación con el sistema de gestión de la calidad debe definir y documentar la responsabilidad, la autoridad y las relaciones mutuas de todos los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, padres de familia, personal directivo, docente, administrativo y de servicios), así como de las instancias del gobierno con las que cuente, ya sean los consejos académico y directivo, junta directiva o de socios, consejo directivo o asambleas de socios.

Las descripciones de la responsabilidad y de la autoridad deben ser consecuentes con el sistema de gestión de la calidad para toda la institución oferente de servicios de formación para el trabajo.

La responsabilidad, la autoridad y las interrelaciones se deben documentar en el manual de la calidad, en la documentación de los procesos y los procedimientos, en el manual de convivencia, cuando sea procedente, entre otros documentos existentes en la institución oferente de servicios de formación para el trabajo.

#### **5.5.2 El representante de la dirección en las instituciones de formación para el trabajo**

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe designar un encargado con responsabilidad que incluya:

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- a) establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a los requisitos establecidos en este documento normativo.
- b) mantener informada a la alta dirección y de darlo a conocer a la comunidad educativa, y
- c) asegurar la toma de conciencia de la calidad.

NOTA 1 La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

NOTA 2 Este representante de la alta dirección debería ser competente y tener la autoridad necesaria para asumir la responsabilidad, por tanto, debería ser por lo menos del segundo nivel jerárquico del establecimiento (vicerrector, coordinador académico, entre otros, según la estructura de la institución).

### **5.5.3 La comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo**

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe establecer canales de comunicación interna que aseguren:

- a) que los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre la política y los objetivos de la calidad, los requisitos (necesidades y expectativas) y sus resultados así como sobre sus responsabilidades;
- b) una comunicación oportuna y precisa a los distintos clientes (estudiantes y sector productivo) para la prestación del servicio educativo con calidad, y
- c) la difusión entre los estudiantes, padres de familia y/o acudientes, empresarios y otras partes interesadas, de las disposiciones legales y reglamentarias de la formación para el trabajo.
- d) Una comunicación oportuna y precisa a los estudiantes sobre su proceso de evaluación y promoción

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

### **5.6.1 Generalidades**

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe, a intervalos planificados, revisar su sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe incluir la evaluación institucional, la evaluación y la revisión de los resultados del sistema de gestión de la calidad, de las propuestas de cambio y del plan de mejoramiento, la información sobre el destino de los egresados de acuerdo con el sistema de seguimiento establecido por la institución, el análisis de los cambios en el entorno y de los riesgos identificados, de las expectativas y requerimientos del entorno productivo, económico y social.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase el numeral 4.2.4).

### **5.6.2 Información para la revisión en las instituciones de formación para el trabajo**

La información de entrada para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) la política y los objetivos de la calidad;

---

**NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- b) los resultados de aprendizaje de los estudiantes medidos a través de las pruebas tanto externas cuando aplique, como evaluaciones internas de la institución de formación para el trabajo)
- c) La información estadística derivada de los indicadores relevantes de los objetivos, tales como matrícula, retención, repetición, deserción, promoción;
- d) el direccionamiento y plan estratégico de la institución de formación para el trabajo;
- e) las condiciones del contexto y las necesidades concretas de formación de talento humano del sector productivo al que apunta la oferta de formación;
- f) los resultados financieros de las instituciones;
- g) los efectos financieros de las actividades relacionadas con calidad;
- h) las acciones de seguimiento de las revisiones de la calidad efectuadas por la alta dirección de la institución;
- i) los resultados de las evaluaciones de las quejas, reclamos, solicitudes, y manifestaciones de satisfacción de los clientes (estudiantes y sector productivo) y otras partes interesadas;
- j) los resultados obtenidos con el plan de mejoramiento institucional, incluyendo los resultados de las acciones preventivas y correctivas;
- k) el grado de cumplimiento del perfil esperado del egresado;
- l) la información sobre el destino de los egresados de la institución;
- m) los resultados del proceso de autoevaluación institucional.
- n) las recomendaciones de mejora;
- o) los cambios en los requisitos legales, profesionales o reglamentarios y los cambios en el marco legal vigente;
- p) los resultados de las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.

NOTA En el caso de que las instituciones cuenten con evaluaciones externas de sus clientes, de autoridades competencias o contratadas por voluntad propia éstas deberían ser contempladas para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**5.6.3 Resultados de la revisión en las instituciones de formación para el trabajo**

La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo, como resultado de la revisión del sistema de gestión de la calidad, debe incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- b) el ajuste del direccionamiento y el plan estratégico de la institución;
- c) la mejora de la oferta de servicios de formación para el trabajo en relación con los requisitos del cliente (estudiantes y sector productivo);

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- d) los parámetros de mejoramiento del proceso de formación y de los procesos de gestión académica, directiva, administrativo – financiero y de la comunidad;
- e) el establecimiento de nuevas oportunidades de mejoramiento a través de investigaciones y estudios con los actores educativos y partes interesadas, y
- f) las necesidades de recursos.

NOTA    Deberían llevarse actas de las reuniones de revisión sobre la gestión institucional efectuadas por la alta dirección y otras instancias de gobierno. Estas actas se manejarán como registros que permitan observar las decisiones adoptadas, las acciones preventivas, correctivas o de seguimiento que se deban realizar y los responsables de ellas.

### **6.    GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

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

Las instituciones de formación para el trabajo deben definir mecanismos para identificar, adquirir y disponer de los recursos necesarios para la realización de los procesos directivos, de prestación del servicio educativo y de soporte, así como para asegurar la satisfacción de sus clientes (estudiantes y sector productivo) mediante el cumplimiento de sus requisitos, garantizando la sostenibilidad, la permanencia y la calidad de los mismos.

#### **6.2    TALENTO HUMANO EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO**

##### **6.2.1    Generalidades**

Las instituciones de formación para el trabajo deben verificar:

- a) que el personal que se desempeña en los diferentes cargos cuente con el perfil definido por la institución de formación para el trabajo, es decir, que posea la educación, formación, competencias y experiencia apropiadas, de acuerdo con el carácter del cargo (directivo, docente, administrativo y de apoyo) y los requisitos definidos por el marco legal vigente;
- b) contar con el personal necesario y que demuestre la capacidad para alcanzar los resultados deseados para contribuir al logro de los objetivos y al cumplimiento de la misión y visión institucional.
- c) que el personal sea capaz de trabajar en equipo de manera eficaz y eficiente dentro de la institución.

##### **6.2.2    Competencia, toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben establecer procesos de gestión del talento humano para mantener y mejorar la competencia del personal directivo, docente, administrativo y de servicios.

La institución debe definir:

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- a) metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de su responsabilidad, autoridad y objetivos estratégicos.
- b) acciones para informar, capacitar y formar personal, acordes con las competencias requeridas y las necesidades detectadas.
- c) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase el numeral 4.2.4).

### **6.3    INFRAESTRUCTURA EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO**

Las instituciones de formación para el trabajo deben identificar, suministrar y mantener la infraestructura necesaria para el funcionamiento normal de los procesos incluidos en el sistema de gestión de la calidad.

La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Aulas; aulas especializadas; laboratorios; biblioteca, espacios de bienestar institucional, oficinas y otros espacios para el desempeño normal de las actividades de los estudiantes;
- b) Equipos, recursos didácticos y tecnológicos para el proceso DE formación, de acuerdo con el nivel y la modalidad de la formación para el trabajo.
- c) Servicios públicos asociados al funcionamiento de las instalaciones, tales como: agua potable, energía eléctrica y teléfonos, con las instalaciones apropiadas;
- d) Gases, combustibles y demás insumos para uso de instrumentación;
- e) Equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas y sistemas de información.

NOTA 1    El mantenimiento de la infraestructura responde a un enfoque de prevención de las fallas más que de la reparación o corrección de las mismas.

NOTA 2    El establecimiento educativo debería garantizar que la infraestructura cumple con parámetros de iluminación, ergonomía, temperatura, acústica, vibración y radiaciones, entre otros, adecuados para los procesos educativos y con la legislación vigente.

NOTA 3    Los numerales anteriores se podrán llevar a cabo por medio de convenios con otras instituciones.

NOTA 4    La infraestructura puede contar con servicios de apoyo para el bienestar común, como transporte, librería, artículos escolares, cafeterías, restaurantes, guardería, orientación y salud, según sea necesario.

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

Las instituciones de formación para el trabajo deben determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr sus objetivos de la calidad, en aspectos relacionados con la prestación del servicio educativo.

Véase el Anexo C.

## **7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO**

Para efectos de esta norma, las instituciones de formación para el trabajo deben entender que la realización del producto se refiere a la oferta de formación para el trabajo, el cual se especifica en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, y la cual debe responder al marco legal vigente.

### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO**

La planificación del servicio de la formación para el trabajo que se espera brindar a los clientes (estudiantes y sector productivo) debe evidenciar consistencia entre los objetivos de la calidad con el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, el direccionamiento estratégico y los requisitos inherentes a la prestación del servicio de formación para el trabajo, definidos internamente y relacionados con el marco legal vigente.

La documentación resultante de la planificación de los procesos de realización del servicio debe incluir:

- a) los elementos relevantes del direccionamiento estratégico en relación con las condiciones y especificidades de la oferta de servicios de formación para el trabajo de la institución;
- b) los objetivos de la calidad del servicio;
- c) la identificación y documentación de los procesos de prestación del servicio de formación para el trabajo;
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos;
- e) los determinados por la institución para los procesos relacionados con la prestación del servicio de formación para el trabajo

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de prestación de los servicios de formación para el trabajo) y los recursos que debe aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La documentación de los requisitos del servicio se puede realizar en medios como: publicaciones comerciales, reglamentos estudiantiles, página electrónica, folletos y propaganda.

### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben determinar:

- a) los requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo, los cuales apuntan a las necesidades y expectativas de los clientes (estudiantes y entorno productivo, económico y social)
- b) los requisitos de los clientes y de las partes interesadas no establecidos pero necesarios y acordados mutuamente para el cumplimiento de los objetivos de la calidad;

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- c) los requisitos relacionados con la pertinencia de la oferta de formación para el trabajo de acuerdo con los perfiles demandados por el sector productivos, las competencias laborales identificadas y los escenarios futuros;
- d) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios de formación para el trabajo, y
- e) cualquier requisito adicional determinado por la institución de formación para el trabajo en su proyecto educativo institucional (PEI) o equivalente.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben revisar los requisitos y condiciones de la prestación del servicio. Esta revisión debe realizarse antes de iniciarse la prestación del mismo, y asegurarse de que:

- a) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los necesarios y acordados mutuamente para el cumplimiento de los objetivos de la calidad;
- b) la institución cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase el numeral 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la institución de formación para el trabajo debe confirmar los requisitos del cliente antes de iniciar el proceso de formación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la institución de formación para el trabajo debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

### **7.2.3 Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos**

Las instituciones de formación para el trabajo deben determinar e implementar disposiciones eficaces para su comunicación con los clientes (estudiantes y sector productivo) y las partes interesadas, relativas a:

- a) el servicio educativo ofrecido, la forma de evaluarlo, los resultados obtenidos y los mecanismos de promoción
- b) los requisitos establecidos en los convenios o contratos que se suscriban;
- c) la orientación al estudiante y de promoción de servicios a la comunidad educativa
- d) la retroalimentación del cliente incluyendo sus consultas, quejas y solicitudes.

### **7.3    DISEÑO Y DESARROLLO**

#### **7.3.1 Planificación**

Las instituciones de formación para el trabajo deben planificar y controlar el diseño y desarrollo de su oferta de programas de formación para el trabajo, así como de sus servicios complementarios y de apoyo, entre otros, atendiendo a:

- a) las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas;
- b) el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente (en lo que refiere a principios, fundamentos filosóficos, metodológicos, pedagógicos y curriculares) y
- c) la legislación vigente en materia de formación para el trabajo.

Durante la planificación del diseño y desarrollo, las instituciones de formación para el trabajo deben:

- a) determinar las etapas del diseño y desarrollo de los programas de formación para el trabajo con sus currículos y planes de estudio, así como de sus servicios complementarios y de apoyo, en las que se indique las personas, las responsabilidades, las actividades por desarrollar y los tiempos asignados, para lo cual se puede apoyar en: clientes, asesores, otras instituciones, grupos especializados, proyección de los estudiantes, de acuerdo con el contexto entre otros;
- b) establecer las actividades de revisión de los programas de formación para el trabajo y de los servicios complementarios y de apoyo, para cumplir los requisitos para evaluar la capacidad del diseño, mediante la determinación de su adecuación, eficacia y conveniencia, identificar problemas potenciales y sus soluciones;
- c) establecer las actividades de verificación del diseño de la oferta de formación para el trabajo, con el propósito de comprobar si los resultados están cumpliendo los requisitos;
- d) establecer la validación del diseño de la oferta de formación para el trabajo, mediante la evaluación en condiciones reales de prestación del servicio, y
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Los responsables del diseño y desarrollo deben definir en un plan de actividades de revisión, verificación y validación de los programas de formación para el trabajo y de los servicios complementarios y de apoyo, entre otros, también deben asegurar que exista una coordinación e integración entre las partes involucradas.

Las instituciones de formación para el trabajo deben planificar la revisión periódica del proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente y las directrices que de él se desprenden, así como de los currículos y planes de estudios, en especial, luego de procesos de integración o alianzas con otras instituciones, cambios considerables en el entorno, modificaciones o ampliaciones en el marco legal vigente y las disposiciones normativas.

NOTA Entiéndase como responsables para el diseño y desarrollo los representantes de los estudiantes, formadores, facilitadores, docentes, instructores, tutores, directivos y el sector productivo.

### **7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

Los responsables del diseño y desarrollo de los programas de formación para el trabajo, así como de sus servicios complementarios y de apoyo, deben recoger información de las siguientes fuentes, entre otras:

- a) actores de la comunidad educativa (directivos, docentes, padres de familia, estudiantes, personal administrativo y de servicios);
- b) autoridades gubernamentales relacionadas con la formación para el trabajo;
- c) gremios, asociaciones profesionales;
- d) asociaciones educativas;
- e) la comunidad aledaña y
- f) el sector productivo.

Las instituciones de formación para el trabajo deben considerar entre otros los siguientes elementos de entrada para el diseño y desarrollo de su oferta de formación para el trabajo.

- a) proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente;
- b) demandas concretas del sector productivo en términos de competencias a desarrollar;
- c) características de los estudiantes;
- d) marco normativo vigente relacionado con la formación para el trabajo;
- e) planes futuros de crecimiento económico del país, en particular en los sectores relacionados con la oferta de formación para el trabajo de la institución;
- f) especificaciones del cliente (véase el numeral 7.2.1);
- g) requisitos tecnológicos;
- h) características socioculturales.

Las instituciones de formación para el trabajo deben registrar, mantener y revisar la información recolectada y asegurarse de que sea clara y completa, ya que los datos de salida del diseño y desarrollo deberán verificarse para determinar si satisfacen estos datos de entrada (véase el numeral 7.3.5).

### **7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben verificar los resultados del diseño y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo respecto a los elementos de entrada y aprobarse antes de poner en marcha la oferta.

Los resultados del diseño deben considerar:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo;

- b) proporcionar información apropiada para la prestación del servicio de formación para el trabajo, tales como plan de estudios, intensidad de la formación, docentes, instructores o facilitadores requeridos, competencia que deben demostrar ellos, recursos físicos y de infraestructura, entre otros;
- c) contener o hacer referencia a los criterios de la calidad del servicio de formación para el trabajo.

#### **7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben realizar revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo, de acuerdo con lo especificado en el numeral anterior (véase el numeral 7.3.2), con el fin de asegurar que:

- a) cada etapa del diseño y desarrollo que se está elaborando, brinde la satisfacción a los requisitos que le dieron origen;
- b) el diseño y la planificación del desarrollo permitan alcanzar los resultados esperados, con el fin de identificar problemas y desarrollar soluciones, y
- c) los participantes de las revisiones estén involucrados en las actividades surgidas de ese diseño y desarrollo, por ejemplo:
  - directivos, docentes o instructores
  - personal administrativo de apoyo
  - asesores en temas educativos
  - empresarios.

Las instituciones de formación para el trabajo deben decidir, en la planificación de acuerdo con las etapas y complejidad del diseño, si es suficiente una revisión o se requieren varias revisiones. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase el numeral 4.2.4).

#### **7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben verificar, de acuerdo con lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4 y el Anexo D).

#### **7.3.6 Validación del diseño y desarrollo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben validar el diseño y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo, de acuerdo con lo planificado (véase el numeral 7.3.1) para asegurarse de que la oferta de formación para el trabajo resultante satisface los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.

Deben mantenerse registro de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4 y el Anexo E).

NOTA    La conformidad es el cumplimiento de un requisito (véase el numeral 3.6.1. de la NTC 9000), el cual es una necesidad o expectativa del cliente.

### **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben incluir en los registros la manera cómo se controlaran los cambios en diseños de los planes de estudio, programas de formación para el trabajo, así como de los servicios complementarios y de apoyo, ya validados. También debe establecer quién está autorizado para revisar y aprobar los cambios, para este propósito se puede aplicar el procedimiento de control de documentos.

Deben mantenerse registro de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4.).

## **7.4 COMPRAS**

### **7.4.1 Proceso de compras**

Las instituciones de formación para el trabajo deben asegurarse de que las compras de productos o servicios que tengan efecto sobre la calidad del servicio o en los procesos de prestación del servicio de formación para el trabajo, cumple con los requisitos especificados.

Las instituciones de formación para el trabajo deben determinar el alcance de esta disposición, teniendo en cuenta el mayor o menor grado de incidencia sobre los procesos de realización y sus resultados. Es conveniente que se planifique, controle y verifique el proceso de compras.

NOTA 1 Este requisito es aplicable para las compras de la institución, acerca de las cuales se considere que una falta de conformidad o de disponibilidad puede afectar la calidad en la prestación del servicio de formación para el trabajo.

NOTA 2 Las instituciones de formación para el trabajo deben establecer los criterios de selección, evaluación y seguimiento de los proveedores, cuando esto sea de su competencia, según el marco legal vigente.

Algunos de los criterios que se deben considerar para la evaluación inicial son:

- a) La experiencia previa con el proveedor durante un período que indica que ha suministrado bienes o servicios en forma confiable y sistemática. (Los proveedores de material de biblioteca, hardware y otros insumos generales se deben evaluar desde este enfoque).
- b) La certificación del producto, emitida por un organismo de certificación acreditado.
- c) La certificación del sistema de gestión de la calidad del proveedor, emitida por un organismo de certificación acreditado, que en el alcance cubra los bienes o servicios que va a suministrar el proveedor.
- d) La declaración de conformidad emitida por el proveedor (véase la NTC-ISO 17050-1).
- e) La evaluación del nuevo proveedor durante un periodo de prueba.
- f) Las referencias proporcionadas por otros clientes respecto del proveedor.
- g) Los criterios definidos por el establecimiento educativo para asegurarse del cumplimiento de requisitos del servicio.

Dentro de los criterios que se deben tener en cuenta para la re-evaluación de los proveedores se pueden mencionar el cumplimiento de:

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- a) Las especificaciones del bien o servicio ofrecidas por el proveedor o las exigidas por el establecimiento educativo.
- b) El tiempo de entrega suministrado.
- c) Las cantidades entregadas.
- d) La prestación de servicios post-entrega acordados.
- e) Los aspectos financieros ligados a la compra.
- f) El marco legal vigente.

### **7.4.2 Información de las compras**

La información de las compras debe describir las características del insumo o servicio por comprar antes de informar al proveedor, para lo cual debe tener en cuenta:

- a) que el insumo o servicio cumpla con las necesidades y expectativas de la institución de formación para el trabajo.
- b) Los requisitos para la calificación del personal  

NOTA    En el caso de servicios de personal, se pueden incluir requisitos de competencia como: experiencia, educación, formación, capacitación, habilidades y actualización permanente;
- c) los requisitos de gestión de la calidad que la institución considere pertinentes.

La institución debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselo al proveedor.(véase la norma ISO 9001:2008)

### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

Las instituciones de formación para el trabajo deben establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

## **7.5 PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.5.1 Control del proceso educativo y de la prestación del servicio**

Las instituciones de formación para el trabajo deben implementar controles a los procesos relacionados con una adecuada prestación del servicio de formación para el trabajo. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del servicio educativo. Véase el Anexo F.
- b) la disponibilidad de instrucciones específicas de los procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión de la comunidad, definidos por la institución oferente de servicios de formación para el trabajo;

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- c) el uso sistemático de recursos didácticos y equipos apropiados (por ejemplo, material audiovisual, impresos, computadores, proyectores y equipos de laboratorio, entre otros);
- d) la disponibilidad y uso de instrumentos de seguimiento y evaluación de los estudiantes (por ejemplo, pruebas escritas y orales, trabajos de clase y extraclase, evaluaciones externas y proyectos académicos, entre otros);
- e) la implementación de un sistema de seguimiento de egresados, de acuerdo con lo establecido;
- f) la evaluación de los estudiantes, y
- g) las actividades de promoción, graduación, certificación de la formación recibida y articulación en cadenas formativas.

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en las instituciones de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben validar los procesos de prestación del servicio de formación para el trabajo periódicamente en frecuencias especificadas, o cuando cambie alguno de los factores que incide en ellos: requerimientos del sector productivo, competencia del personal, materiales, equipos, métodos o procedimientos, condiciones ambientales, marco legal vigente, entre otros.

La validación se debe realizar mediante una revisión de los procesos de prestación del servicio con la consecuente actualización de su planificación o mediante la revisión de los indicadores de medición de los mismos. Igualmente, debe considerar las apreciaciones de los clientes (estudiantes y sector productivo) y partes interesadas.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben identificar los resultados de las diferentes etapas de prestación del servicio de formación para el trabajo. La identificación del servicio se puede demostrar mediante la denominación y codificación de cada plan de estudios o programa al que accede un estudiante o estableciendo cohortes de egresados.

Las instituciones de formación para el trabajo deben identificar el estado del servicio educativo respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

**NOTA** La trazabilidad es la capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración (véase el numeral 3.5.4 de la norma NTC-ISO 9000: 2005). La trazabilidad en una institución de formación para el trabajo debe darse a través del seguimiento al proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, los planes de estudio y su cumplimiento, así como su relación con las competencias requeridas por el sector productivo, los programas y proyectos, el cumplimiento de la intensidad horaria, la identificación de estudiantes y su rendimiento académico, registro de las sesiones, de las instancias del gobierno escolar, de las comisiones de evaluación y promoción, de exámenes, calificaciones, grados y títulos otorgados, seguimiento a egresados, entre otros.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

Las instituciones de formación para el trabajo deben manejar, almacenar y mantener los materiales y los registros suministrados por los estudiantes, padres de familia, empresas u organizaciones que contratan servicios de educación, autoridades educativas u otro tipo de entidades con las que efectúe alianzas o convenios, de tal manera que se eviten daños o pérdidas, y salvaguardar los materiales, el contenido de los documentos y cualquier información proporcionada.

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

Este numeral es aplicable aún cuando la formación para el trabajo sea impartida fuera de las instalaciones de la institución, o cuando un cliente o proveedor proporciona las instalaciones y equipos (por ejemplo, sala de conferencias o retroproyector).

En caso de que el material suministrado por un beneficiario (estudiante o padre de familia) o un cliente o proveedor se dañe, se pierda o se destruya, la institución oferente de servicios de formación para el trabajo debe registrarlo (véase el numeral 4.2.4) y deberá notificárselo inmediatamente.

NOTA 1 La propiedad del cliente incluye artículos como libros de texto, cuadernos de trabajo, estudios de caso, provisión de educación especial, computadores, software, suministros de arte o los medios proporcionados por organizaciones que contratan servicios de formación para el trabajo para sus colaboradores. Según sea apropiado, deben establecerse normas y especificaciones para los materiales suministrados, con el fin de asegurar la conveniencia de su uso en la formación.

NOTA 2 La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

### **7.5.5 Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben preservar los documentos académicos, tales como planes de estudio, programas y materiales impresos o electrónicos, como libros, reportes de rendimiento académico, discos magnéticos u ópticos, programas de computadora y archivos, entre otros.

También deben preservar los suministros para los procesos formativos en laboratorios o talleres tales como insumos químicos para laboratorios, materiales crudos o procesados para plantas piloto, productos de vida limitada en almacén para propósitos de formación o trabajos de investigación y desarrollo.

NOTA Pueden existir algunas aplicaciones limitadas de este elemento en la norma NTC-ISO 9001, que incluyen el método de entrega, la presentación de los materiales y la disponibilidad de los equipos (tales como: cintas de video, entre otros). En algunos casos, puede haber también servicios a los estudiantes tales como servicios de salud, asesoría, seguridad personal, alojamiento y alimentación, entre otros, los cuales deben asegurarse.

### **7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO**

Las instituciones deben determinar el seguimiento y la medición a realizar, y asegurar que los equipos de seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad de los productos y/o servicios con los requisitos determinados.

NOTA 1 En caso del uso de dispositivos físicos, algunos de ellos utilizados como apoyo a la formación para el trabajo, éstos deberían asegurar aparatos de medición empleados en proyectos de investigación, talleres de formación o laboratorios.

NOTA 2 Los equipos de medición como apoyo didáctico quedan exentos de la aplicación del numeral 7.6 de esta norma.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

Las instituciones de formación para el trabajo deben diseñar, planificar e implementar los procesos y métodos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- a) asegurar un desempeño orientado al logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurarse de la satisfacción de los clientes (estudiantes y sector productivo), y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Al establecer los procesos y métodos, las instituciones de formación para el trabajo deben definir:

- a) qué medir
- b) cómo efectuar la medición (registros, instrumentos y formatos);
- c) cuándo se hará la medición (momento de la medición y periodicidad de la misma dependiendo del ciclo del proceso, ya sea anual, semestral, mensual, diario, etc.);
- d) quiénes intervienen en la medición (responsables);
- e) utilidad de la medición

Debe planificarse la medición teniendo en cuenta, por ejemplo, la secuencia de actividades, cronograma, responsables de cada etapa y recursos necesarios, entre otros.

Al definir los procesos de medición, análisis y mejora, deben tenerse en cuenta los requisitos legales vigentes.

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **8.2.1 Satisfacción del cliente**

Las instituciones de formación para el trabajo deben realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de satisfacción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

**NOTA** Algunos de los métodos que pueden utilizarse, cuando sea aplicable, para evaluar la información relativa al nivel de satisfacción de los beneficiarios (clientes), son:

- a) buzones de sugerencia,
- b) encuestas de opinión a estudiantes y sector productivo,
- c) registros de quejas y reclamos,
- d) reuniones con partes interesadas, como talleres, escuelas de padres, jornadas pedagógicas y
- e) evaluaciones institucionales internas y externas.

#### **8.2.2 Auditoría interna**

Las instituciones de formación para el trabajo deben llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma técnica colombiana y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la institución;
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben:

- a) asegurar: la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría
- b) establecer requisitos de competencia de los auditores internos, basada en:
  - educación
  - experiencia laboral en el sector educativo
  - entrenamiento en conceptos y requisitos del sistema de gestión de la calidad
  - entrenamiento en métodos de auditoría
  - habilidades de auditoría, entre otros.

Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar los resultados y para mantener los registros (véase el numeral 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase el numeral 8.5.2).

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

Las instituciones de formación para el trabajo deben aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad de los servicios de formación para el trabajo.

Véase el Anexo G.

### **8.2.4 Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben definir y aplicar métodos apropiados de medición y seguimiento de las características de la calidad especificadas previamente en la planificación de la prestación del servicio educativo, incluida la evaluación de:

- a) los logros de aprendizaje de los estudiantes, de acuerdo con el programa de formación
- b) el cumplimiento en el desarrollo del currículo,
- c) la conformidad y pertinencia de las ayudas educativas utilizadas,
- d) el cumplimiento de las disposiciones del marco legal vigente,
- e) la idoneidad y desempeño de sus docentes, instructores o facilitadores.

### **8.3 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES EN LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN**

Las instituciones de formación para el trabajo deben asegurarse de que las no conformidades se identifiquen en los resultados derivados de la medición y seguimiento de los procesos de la institución.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo de este tipo de situaciones deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La institución de formación para el trabajo debe tratar los productos no conformes de uno o más de sus procesos de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Cuando las no conformidades sean identificadas durante el proceso de formación para el trabajo con el incumplimiento de requisitos del servicio, la institución debe tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada y prevenir su ocurrencia futura.

Deben mantenerse registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades en el servicio de formación para el trabajo y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

Las instituciones de formación para el trabajo deben determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo. Esto debe incluir los datos generados del resultado de la medición y seguimiento y de cualquier otra fuente pertinente. El análisis de datos debe proporcionar información acerca de:

- a) la satisfacción de los clientes (véase el numeral 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del servicio de formación para el trabajo (véase el numeral 7.2.1),
- c) las características y tendencias de los procesos y del servicio de formación para el trabajo,

- d) los proveedores.

## **8.5 MEJORA**

### **8.5.1 Mejora continua**

Las instituciones de formación para el trabajo deben mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, el cumplimiento de los objetivos de la calidad, la toma de decisiones como resultado de las evaluaciones internas y externas, las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, el plan de mejoramiento de la calidad, la consulta periódica de las condiciones del contexto, las nuevas disposiciones legales y la revisión por la alta dirección.

### **8.5.2 Acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Analizar fortalezas y debilidades en cada uno de los componentes de gestión (directiva, académica, administrativa - financiera y de gestión de la comunidad) en relación con el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, el marco legal vigente, las demandas de formación del talento humano del sector productivo y los resultados de las evaluaciones internas y externas.
- d) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- e) Determinar e implementar las acciones necesarias e incluirlas en el plan de mejoramiento.
- f) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase el numeral 4.2.4.) y
- g) Revisar las acciones correctivas tomadas.

### **8.5.3 Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo**

Las instituciones de formación para el trabajo deben implementar acciones preventivas que sean el resultado del análisis de causas de no conformidades potenciales y oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad y de los procesos de formación para el trabajo, considerando datos tales como:

- a) información proveniente de las tendencias, indicadores de aprendizaje de los estudiantes y del desempeño del personal tanto docente como administrativo y de servicios;
- b) identificación y valoración de riesgos en los distintos procesos de gestión que inciden con el logro de los objetivos de la calidad propuestos;

---

**NORMA TÉCNICA COLOMBIANA    NTC 5555 (Primera actualización)**

---

- c) los objetivos de la calidad alcanzados;
- d) análisis de costos relacionados con el logro de los objetivos de la calidad;
- e) encuestas de satisfacción de los cliente y de otras partes interesadas que han sido identificadas;
- f) resultados de las evaluaciones internas y externas, las auditorías y de la revisión por la alta dirección, y
- g) el marco legal vigente.

**ANEXO A**  
(Informativo)

**CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EN LAS INSTITUCIONES  
DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO**

El control de documentos en la institución de formación para el trabajo debe contemplar, entre otros:

- a) los mecanismos de elaborar, editar, revisar y aprobar los documentos internos, incluidos su identificación y su estado de revisión; por ejemplo, manual de la calidad, proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, manual de convivencia, plan de estudios, procedimientos en las distintas áreas de gestión (directiva, académica, administrativa y financiera y de gestión de la comunidad), guías, programas, proyectos institucionales, entre otros;
- b) el mecanismo que permita que los documentos estén disponibles para la comunidad educativa;
- c) el mecanismo para el control de los documentos internos y externos (principalmente las reglamentaciones pertinentes que deban ser actualizadas).

El sistema de control de la documentación debe incluir recursos para el registro y la verificación de documentos externos, no solamente del marco legal vigente, sino de otros que tengan incidencia en la institución oferente de servicios de formación para el trabajo como políticas y planes en el tema, entre otros.

**ANEXO C**  
(Informativo)

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

La institución de formación para el trabajo deberá considerar para gestionar los ambientes educativos, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) seguridad y protección de la comunidad educativa contra riesgos físicos, ambientales o generados por fenómenos naturales;
- b) salud ocupacional estudiantes, docentes y personal administrativo, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes que afecten los procesos de alcance del sistema de gestión de la calidad;
- c) identificación, mantenimiento e intervenciones en el clima organizacional de la institución;
- d) buenas relaciones entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa;
- e) demás aspectos contemplados en los requisitos legales y reglamentos de trabajo.

**ANEXO D**  
(Informativo)

**VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO**

La verificación es el proceso que consiste en comparar los resultados de una actividad o etapa del diseño y desarrollo para garantizar su conformidad con los requisitos establecidos. El plan del diseño y desarrollo puede incluir las etapas en las que se va a efectuar la verificación e incluir quién o quiénes la realizarán.

Las instituciones en el diseño y desarrollo de su oferta de formación para el trabajo deberían:

- a) Verificar todos los documentos elaborados, por ejemplo: proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, planes de estudio, recursos didácticos, plan operativo, plan de mejoramiento, relacionados con el servicio de formación para el trabajo.
- b) Asegurar que los diseños cumplen con la normatividad vigente en la materia, con las condiciones y demandas del entorno y las expectativas de los clientes (estudiantes y sector productivo).

**ANEXO E**  
(Informativo)

**VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO**

La validación de la oferta de formación para el trabajo puede hacerse mediante:

- a) Revisión de los resultados de los estudiantes en las evaluaciones externas e internas efectuadas por el establecimiento educativo.
- b) Seguimiento a los resultados de la evaluación institucional.
- c) Análisis de los indicadores educativos como promoción, repetición, retención y deserción para detectar incidencia del nuevo diseño en la permanencia y el desempeño académico de los estudiantes.
- d) Seguimiento al destino de los egresados del establecimiento educativo.
- e) Registro de certificaciones de competencia laboral de los egresados.

**ANEXO F**  
(Informativo)

**CONTROL DEL PROCESO EDUCATIVO Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El control del servicio educativo puede contemplar la información sobre los siguientes aspectos:

- a) las regulaciones normativas y orientaciones de política emitidas por las autoridades competentes;
- b) las características del perfil del futuro egresado especificando las competencias por desarrollar;
- c) las características del servicio (por ejemplo: calendarios académicos, modalidades, currículo, plan de estudios, requisitos de selección y admisión de los estudiantes, los criterios de evaluación y promoción de los estudiantes, y el perfil de docentes o instructores, entre otros);
- d) las características de los servicios del bienestar estudiantil y complementarios (por ejemplo, bibliotecas, transporte, actividades culturales y deportivas, medios de comunicación, alimentación, asistencia psicológica o médica, entre otros);

**ANEXO G**  
(Informativo)

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

Para el seguimiento y medición de los procesos pueden incluirse, entre otros los siguientes:

- a) en los procesos de la gestión directiva, indicadores sobre el grado de participación de la comunidad educativa en los procesos de planeación y seguimiento, oportunidad y eficacia de las decisiones de las instancias de gobierno, oportunidad y eficacia de los medios de comunicación empleados.
- b) en los procesos académicos, indicadores sobre las acciones para determinar y asegurar la pertinencia del diseño curricular frente a las necesidades del sector productivo, logro o rendimiento académico, desempeño de pruebas externas, promoción, retención y deserción de los estudiantes, número de proyectos de investigación, resultados de los proyectos transversales, entre otros;
- c) en los procesos administrativos y financieros deben tenerse en cuenta indicadores sobre: desempeño de docentes y empleados, oportunidad y eficacia en la gestión de la infraestructura, oportunidad en los procesos de admisión, gestión y uso de recursos financieros, satisfacción con los servicios de biblioteca, laboratorio y espacios de la institución, entre otros.
- d) en los procesos de la gestión de la comunidad, indicadores sobre eficacia en la resolución de conflictos, oportunidad y eficacia de los servicios complementarios para la comunidad educativa, eficacia de los convenios y alianzas con organizaciones externas, entre otros.

**BIBLIOGRAFÍA**

- [1] GTC 200:2011 Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación inicial y formal en los niveles de preescolar. Básica, media
- [2] NTC-ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- [3] NTC-ISO 10005:2006, Sistemas de gestión de calidad. Directrices para los planes de la calidad
- [4] NTC GP 1000:2009, Sistemas de Gestión de Calidad en el sector público.
- [5] NTC 5580 Programas de formación para el trabajo en el área de idiomas. Requisitos.
- [6] ISO 10007: Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.
- [7] ISO 10006. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la calidad en proyectos.
- [8] ISO 19011. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiente.
- [9] NTC 4595. Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares.
- [10] NTC 4596. Señalización. Señalización para instalaciones y ambientes escolares.
- [11] SENA/ Cendex. Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud, año 2005.
- [12] SENA. Manual para el reconocimiento y autorización de cursos y programas de formación profesional integral metódica y completa. Bogotá: Sena, 2004.