



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:
MA-GC-001

VERSIÓN: 8

VIGENTE DESDE:
05-01-2016

PÁGINA: 1 DE 25

MANUAL DE CALIDAD

RESPONSABLE:
LÍDER DE PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Firma Elaboró: Erika Díaz Calderón Coordinadora de Calidad	Firma Revisó: Erika Díaz Calderón Coordinadora de Calidad	Firma Aprobó: Walther Parrado Corredor Director General
Fecha: 19-12-2015	Fecha: 22-12-2015	Fecha: 04-01-2016

ESTE DOCUMENTO ES PARA CONSULTA EN LA PÁGINA WEB. EL ORIGINAL REPOSA EN LA OFICINA DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

PRESENTACIÓN

MISIÓN

Somos una Institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano con altos estándares de calidad que ofrece programas de Formación técnicos laborales por competencias, que contribuye al crecimiento económico y social de la comunidad, capacitando integralmente a nuestros estudiantes a través de recursos humanos, técnicos y tecnológicos idóneos para que se vinculen al sector productivo a nivel regional y nacional.

VISIÓN

Para el 2020 FUNDETEC, se proyecta como una Institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano líder en la prestación de servicios de formación por competencias laborales, que se destaque por cumplir los más altos estándares de Calidad en el campo académico, tecnológico y humano, a través de procesos eficientes, pertinentes, integrales, competitivos e incluyentes, que promuevan una interacción estratégica con el sector productivo para el desarrollo de la Región de Sucre y el País.

POLITICA DE CALIDAD

Nos comprometemos a brindar servicios de Formación para el trabajo y el desarrollo humano que cumplan con las necesidades y expectativas de nuestros clientes con personal altamente competente, ambientes de aprendizajes reales y simulados, tecnología de punta y contenidos curriculares actualizados y pertinentes de acuerdo a las necesidades del sector productivo.

Propiciamos el desarrollo de las prácticas empresariales de nuestros estudiantes y trabajamos por el Bienestar de la comunidad educativa, orientados siempre a la mejora continua de todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

VALORES CORPORATIVOS

El quehacer diario en FUNDETEC, se ve enmarcado en los siguientes valores:

- ✓ RESPETO

- ✓ COMPROMISO
- ✓ LIDERAZGO
- ✓ TRABAJO EN EQUIPO
- ✓ COMUNICACIÓN
- ✓ SOLIDARIDAD
- ✓ DISCIPLINA
- ✓ CALIDAD

NUESTROS CLIENTES

Se han identificado como clientes del Instituto a todas las partes interesadas (Personas o grupos de personas que pueden afectar, o que podrían verse afectados por la organización y sus actividades) dentro de las que se encuentran:

- ✓ Los estudiantes
- ✓ Los funcionarios
- ✓ Los padres de familia
- ✓ Los egresados
- ✓ Las empresas del sector productivo
- ✓ Los entes reguladores y de inspección

NUESTROS SERVICIOS

FUNDETEC. Ofrece los siguientes servicios de formación en:

PROGRAMAS TÉCNICOS:

- ❖ Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información
- ❖ Auxiliar Contable
- ❖ Asistencia en el Análisis y Producción de Información
- ❖ Auxiliar de Mercadeo y Ventas
- ❖ Mantenimiento de Hardware
- ❖ Atención Integral a la Primera Infancia
- ❖ Investigación Judicial
- ❖ Diseño y Patronaje de Moda
- ❖ Auxiliar de Enfermería
- ❖ Mecánica Dental
- ❖ Auxiliar en Servicios Farmacéuticos

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

- ❖ Auxiliar en Salud Oral
- ❖ Auxiliar Administrativo en salud
- ❖ Asistente en Administración de Empresas
- ❖ Visita Médica
- ❖ Cosmetología y Estética Integral
- ❖ Inglés
- ❖ Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
- ❖ Gastronomía y Organización de Eventos
- ❖ Estilista Maquillador
- ❖ Estilista de Manos y Pies
- ❖ Estilista Peinador

PROGRAMAS CORTOS:

- ❖ Operador de Computadores
- ❖ Análisis y facturación de cuentas médicas
- ❖ Diseño Gráfico y Dibujo Publicitario
- ❖ Salud Pública
- ❖ Administración Pública
- ❖ Redes de datos y telecomunicaciones
- ❖ Comunicación y Producción en medios audiovisuales
- ❖ Arquitectura y obras civiles
- ❖ Diseño Multimedia
- ❖ Diseño de interiores
- ❖ Portugués
- ❖ Electricidad y Electrónica Automotriz
- ❖ Mecánica Automotriz
- ❖ Mecánica Diesel
- ❖ Electricidad General
- ❖ Refrigeración
- ❖ Operador de Maquinaria Pesada

1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El objetivo del presente Manual de Calidad es presentar y especificar el sistema de gestión de la calidad (SGC) de la institución de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano FUNDETEC, en relación con los procesos que permiten la prestación de los servicios ofrecidos por la institución, la forma como operan y se

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

controlan dichos procesos para mejorar permanentemente su eficacia y la manera cómo el SGC responde a los requisitos de la normas aplicables al mismo.

2. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual de Calidad aplica a todos los procesos de FUNDETEC, que estén involucrados en el Sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a lo descrito en el MAPA DE PROCESOS. (Ver Anexo). El Sistema de Gestión de Calidad se basa en que la responsabilidad es de quien ejecuta las actividades y no de aquel que controla el cumplimiento de los requisitos fijados, estableciendo de esta manera una política de autogestión basada en el compromiso de toda la organización.

Es compromiso de todos los empleados o funcionarios de FUNDETEC aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad aplica para todos los procesos definidos en el mapa de procesos, y cubre:

Diseño y prestación de servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano en los programas técnicos por competencias laborales ofrecidos en la Institución cubiertos y aplicables a las Normas Técnicas Colombianas de Calidad 5555, 5581, 5663 y 5666 e ISO 9001, para los Programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano: análisis y desarrollo de sistemas de información, asistencia en el análisis y producción de información, atención integral a la primera infancia, Auxiliar en Mercadeo y Ventas, Auxiliar Contable, Asistente en Administración de Empresas, Mantenimiento de Hardware, Auxiliar en Enfermería, Auxiliar en Servicios Farmacéuticos, Auxiliar Administrativo en Salud y Auxiliar en Salud Oral.

2.2 EXCLUSIONES A LA NORMA

Por la naturaleza del servicio prestado por la organización, se excluyen los siguientes numerales de la ISO 9001:2008:

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: Se excluye este numeral debido a que en la prestación del servicio educativo no se utilizan, ni requiere equipos o

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

instrumentos de medición.

Por la naturaleza del servicio prestado por la organización, se excluyen los siguientes numerales de la NTC 5555:2011:

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición en las IFT: Se excluye este numeral debido a que en la prestación de nuestro servicio de formación no se utilizan, ni requiere equipos o instrumentos de medición.

2.3 NORMATIVIDAD APLICABLE

FUNDETEC, tiene claramente identificados los requisitos legales a cumplir, los cuales se encuentran descritos en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS, registro perteneciente al proceso de Gestión de Calidad.

3. TERMINOS MÁS USADOS

- **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.** Es la forma en la que una organización dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad. El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, registros y sistemas de información. El Sistema de Gestión de la Calidad implica enfocarse en los procesos internos aplicando principios y metodologías sobre la manera de planear, gerenciar, controlar y mejorar la forma como hacemos nuestro trabajo diario.

Para el Sistema de Gestión de la Calidad, la satisfacción de los usuarios es su centro de atención. Logramos la satisfacción de los usuarios cumpliendo con sus necesidades y expectativas, mejorando continuamente nuestros procesos, conociendo su opinión sobre los servicios que prestamos, brindando una información oportuna de nuestra Institución

- **MANUAL DE CALIDAD.** En el Manual de Calidad se encuentran entre otras cosas: la presentación y descripción de la empresa, la misión y visión, las líneas generales que se plantea como estrategia para definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la empresa; también se incluye un breve resumen de los procedimientos de calidad. El manual de

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

Calidad debe ser un documento de presentación de la empresa, que se enseña a los clientes. Debe tener una imagen cuidada.

- **CALIDAD.** Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos. Las características son los rangos diferenciadores de un producto o servicio y los requerimientos son las necesidades o expectativas, generalmente implícitas u obligatorias.
- **EDUCACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.** Es un factor esencial dentro del proceso educativo de las personas y componente dinamizador en la formación de técnicos laborales y expertos en las artes y oficios.
- **NORMA NTC-5555:** Es la norma que regula los sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Esta norma fue elaborada por la unidad sectorial de Normalización de Calidad de la formación para el Trabajo del Ministerio de Educación Nacional.
- **MISION:** Es la razón de ser de la organización. Describe sus valores y prioridades. Expresa el verdadero sentido de la institución proyectando a la vez una imagen clara de sus actividades esenciales.
- **VISION.** Es la imagen o situación deseada, que FUNDETEC proyecta en un futuro.
- **POLITICA DE CALIDAD.** Es un mensaje claro del compromiso de la dirección con la calidad y con el cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios, que persigue mejoras continuas para el suministro de un servicio. Este compromiso debe ser compartido por todos.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD.** Son los propósitos claros y medibles que permiten lograr el cumplimiento de la Política de Calidad, con el fin de mejorar continuamente la prestación de los servicios a nuestros usuarios.
- **PROCEDIMIENTO.** Es la secuencia de acciones unidas entre sí, que ordenadas en forma lógica permite cumplir con el objetivo de satisfacer a nuestros usuarios.
- **PROCESO.** Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Es

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

la parte dinámica que muestra la manera como debemos ofrecer nuestros servicios.

4. DESCRIPCION DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC 5555 E ISO 9001

4.1 REQUISITOS GENERALES

FUNDETEC establece, documenta implementa y mantiene un sistema de gestión de calidad en busca de la mejora continua aprovisionando recursos e información necesaria para la operación y seguimiento de los procesos. Indicando como principales requisitos los Objetivos de Calidad de la Institución.

Para el control de los procesos se cuenta con indicadores, los cuales arrojan resultados que permiten medir la eficacia del sistema.

REQUISITOS LEGALES.

Entre las principales normas que sustentan o soportan nuestra actividad Institucional encontramos:

- ❖ La constitución política de Colombia de 1991, Artículo 67-68
- ❖ La ley 115 de 1994 “ por lo cual se expide la ley general de la educación”
- ❖ Ley 1014 de 2006
- ❖ Ley 1064 del 2006
- ❖ Decreto 2020:2006
- ❖ ISO 9001:2008
- ❖ Decreto 4904 de 16 Diciembre 2009
- ❖ Decreto 1075 de 26 de Mayo de 2015
- ❖ Decreto 3756:2009
- ❖ Acuerdo 0114:2010
- ❖ Acuerdo 0153 de 2012
- ❖ Decreto 2376 2010
- ❖ NTC 5555 - 5581 – 5663 – 5666

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

Este manual de calidad contiene la política y objetivos de calidad y la referencia de los documentos requeridos por la norma NTC 5555 e ISO 9001. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad sigue la siguiente estructura jerárquica:



En el Primer Nivel encontramos el PEI, el Manual de Convivencia y el Manual de Calidad, los cuales Describen toda la organización de la institución así como el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la política y los objetivos de Calidad establecidos.

En el Segundo Nivel encontramos Procedimientos y Documentos de Apoyo del SGC, Describe los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Tercer Nivel encontramos los Formatos y Registros del SGC, Describe las evidencias de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

FUNDETEC establece y mantiene el presente manual de calidad para el manejo del sistema de gestión de calidad.

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Para lograr el buen funcionamiento del sistema de Gestión de la calidad los documentos son controlados y se está implementando el correspondiente procedimiento para control de documentos.

Para la emisión, modificación, distribución y control del presente Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad, se siguen los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Control de Documentos PR-GC-001 y Procedimiento de Control de Registros PR-GC-002. El Representante de la Dirección o Responsable del Sistema de Gestión es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

La responsabilidad y autoridad de evaluar las propuestas de exclusiones para determinar su aprobación corresponde al Representante de la Dirección y al Coordinador de Calidad.

El manual de Calidad se revisa mínimo una vez al año como parte de la revisión que hace la Dirección General del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Coordinador de Calidad hace la divulgación del manual, y a su vez es el responsable de la difusión y aseguramiento de la comprensión del mismo por parte del personal del Instituto.

La Copia Controlada del manual se tiene en medio física y en medio electrónica en el archivo de calidad.

Una vez la nueva versión del manual es aprobada, la versión anterior en medio físico se elimina y se actualiza la del medio electrónico y la del medio físico.

En el numeral 9 “Historial de Cambios” se describen las modificaciones realizadas a este Manual.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Teniendo en cuenta que los registros proporcionan evidencias que permiten el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado el Procedimiento de Control de Registros PR-GC-002.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta de la Dirección de la institución proporciona su compromiso, con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de:

- a) La Ratificación anual de este compromiso y la divulgación de este a través de la Plataforma Institucional o de las carteleras informativas.
- b) Concientización de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios.
- c) Divulgación de la política de calidad
- d) Establecer los objetivos de calidad
- e) Asegurar la disponibilidad de los recursos

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, establece los procedimientos que hacen parte de su quehacer, los cuales son revisados, por la dirección quien verifica la coherencia del documento con los parámetros establecidos por el sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos del usuario.

La medición de la satisfacción del usuario se evalúa de acuerdo a lo establecido en el presente manual, la dirección se asegura de analizar dicha información en las revisiones para tal fin establecidas

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

Para el cumplimiento de la política de la Calidad la Alta Dirección de FUNDETEC, establece los siguientes parámetros:

- Compromiso continuo por parte de todos los funcionarios que prestan sus servicios para la Institución.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

- Todos aquellos aspectos que se requieran para el mejoramiento de la calidad del servicio que presta la Institución.
- Revisar continuamente el cumplimiento de los objetivos de calidad

5.4 PLANIFICACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Implementar y mantener el sistema de gestión de la Calidad de FUNDETEC como parte integral de la cultura organizacional de la entidad.

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

De acuerdo a los requisitos del SGC y a lo definido en la Política de Calidad, FUNDETEC, ha establecido los siguientes objetivos específicos de calidad:

1. Brindar servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano
2. Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
3. Ofrecer servicios de formación integral con un personal altamente capacitado.
4. Proporcionar ambientes reales y simulados con tecnología de punta que faciliten un óptimo proceso de enseñanza y aprendizaje.
5. Garantizar contenidos curriculares actualizados y pertinentes de acuerdo a las necesidades del sector productivo
6. fortalecer las competencias laborales de nuestros estudiantes a través del desarrollo de prácticas empresariales
7. fomentar el bienestar de la comunidad educativa a través de actividades orientadas al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social
8. propender por la mejora continua de todos los procesos del sistema de gestión de calidad

Estos objetivos derivan de la Política de Calidad del Instituto y se encuentran especificados en la MATRIZ DE POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La planeación de los servicios de Formación de FUNDETEC se proyecta a través del Proyecto Educativo Institucional, y de los planes de tipo administrativo, los cuales se tienen que elaborar siguiendo los parámetros del Sistema de Gestión de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

FUNDETEC debe elaborar y aplicar anualmente una Matriz de Direccionamiento Estratégico para el sistema de gestión de la calidad, la cual será establecida por la Alta Dirección y para su cumplimiento contará con la participación de todos los funcionarios líderes de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

FUNDETEC cuenta con una Estructura Organizacional claramente definida a través del organigrama de la institución. Las responsabilidades y autoridades son definidas en el Manual de Perfil de Cargos, así como en cada uno de los procedimientos se registra el responsable del mismo. De igual forma en el manual de convivencia de la institución se encuentran descritas las responsabilidades y autoridad de cada una de las personas que hacen parte de la comunidad educativa de la Institución.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

La Alta Dirección ha asignado esta responsabilidad al Director Académico del Instituto y su nombramiento y ratificación se evidencian anualmente mediante actas para este fin.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Para la comunicación Interna se ha establecido una Guía de Comunicación Institucional, documento perteneciente al Proceso de Direccionamiento Estratégico en el cual se describe los diferentes mecanismos de comunicación tanto interna como externa empleados en FUNDETEC.

5.6 REVISION POR LA DIRECCION

5.6.1 GENERALIDADES

Para asegurar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se realizan revisiones anuales por parte del Representante de la Dirección de la Institución, cuyos lineamientos se encuentran establecidos en el Procedimiento de Revisión por la Dirección.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para las revisiones son las contempladas en la norma NTC-5555 e ISO 9001.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la calidad por parte del Representante de la Dirección quedan consignados en los Registros que para tal fin se han definido en el Procedimiento de Revisión por la Dirección.

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS

Los recursos a asignar para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los usuarios, se asignan en el presupuesto anual que es aprobado en la Junta Directiva que se lleva a cabo anualmente.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal Docente y administrativo que labora en FUNDETEC, está calificado con base en su formación profesional y experiencia, en especial en lo que se refiere a los profesores, quienes deben cumplir con los perfiles exigidos para cada cargo.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Para garantizar la competencia e idoneidad del personal de FUNDETEC se adoptara un Manual de Perfil de Cargos, en el que se establecen las competencias necesarias para el personal Docente y Administrativo que afecta la calidad del servicio.

Dentro del proceso de Gestión del Talento Humano se tienen claramente definidos los mecanismos de proporcionar formación o tomar otras acciones encaminadas a desarrollar el talento humano, Los parámetros para evaluar la Gestión del desempeño del personal y las acciones encaminadas a propiciar la toma de conciencia de la

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

importancia de sus actividades para el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la calidad evidenciadas a través del Mejoramiento Continuo.

6.3 INFRAESTRUCTURA

FUNDETEC cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, que incluye:

- a. Amplias y confortables instalaciones conformadas por aulas de clase distribuidas en salones, salas y laboratorios, baños para estudiantes, docentes y administrativos, Zonas de descanso y cafetería.
- b. Equipos de computo, video beams, proyectores entre otros.
- c. Vigilancia para las instalaciones físicas

Lo cual se encuentra claramente definido en el Manual de Infraestructura del Proceso de Gestión de la Infraestructura.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Para asegurar un ambiente de trabajo adecuado y para lograr la conformidad de los requisitos del servicio, FUNDETEC, desarrolla actividades al interior de la institución, en Educación, Cultura y Recreación, participación en festivales, encuentros y concursos, se otorgan estímulos y Distinciones organizados por el Departamento de Bienestar Institucional y Dirección académica, así como desde el departamento de Talento Humano, anualmente se evalúa el nivel de Satisfacción de los funcionarios con respecto al Clima Laboral y se adelantan actividades en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

7. REALIZACION DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION SERVICIO

FUNDETEC, planifica la prestación del servicio siendo coherentes con el Sistema de Gestión de la calidad para lo cual los procesos deben ser revisados por el Director Académico en cuanto a su ejecución y cumplimiento de objetivos. Hace parte de la planificación la asignación de recursos acorde con lo que sea aprobado en el presupuesto anual de la institución de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Direccionamiento Estratégico. Toda la planeación se debe hacer pensando en influir

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

directamente en la satisfacción de los usuarios. Se debe tener en cuenta que las inquietudes de los usuarios son el principal campo de mejora del sistema de Gestión de la calidad.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de Gestión de la calidad de FUNDETEC, determinan a través de sus procedimientos:

- a. Los requisitos de los usuarios incluyendo los requisitos de tiempo de prestación del servicio.
- b. Los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para la prestación del servicio.
- c. Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, según la normatividad vigente.
- d. Otros requisitos estipulados por FUNDETEC enmarcados en la normatividad interna.

De igual forma los Requisitos relacionados con el servicio se encuentran determinados a través de los Objetivos de Calidad.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

FUNDETEC revisa los requisitos relacionados con los servicios al usuario y se asegura de:

- a. Tener los requisitos claramente definidos para la prestación del servicio.
- b. Establecer acuerdos previos con el usuario para resolver las diferencias entre los requisitos del servicio y los solicitados previamente.
- c. Determinar si se cuenta con la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos del servicio solicitado.

Los registros que se generen de la revisión, se controlan como lo establece el procedimiento de control de registros.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

Cuando se trate de una solicitud verbal del usuario aprobando el servicio, se debe comprobar que los requisitos registrados allí son los exigidos por él.

Cuando se cambian los requisitos del servicio la persona encargada de ejecutar el procedimiento, se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que los interesados se enteren de los requisitos modificados.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para tener una eficiente comunicación con los clientes FUNDETEC dispone de canales de comunicación tales como, página web, correo electrónico, correspondencia interna y atención personalizada para:

- a. Suministrar información sobre el servicio
- b. Consultas referentes al servicio
- c. Retroalimentación con el usuario y quejas.

Este último inciso cuenta con el procedimiento de quejas, relacionado con recepción y trámite, gestionado desde el Departamento de Bienestar Institucional.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En FUNDETEC la planificación y control en el diseño y desarrollo del servicio, se encuentra a cargo del Director Académico quien debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Las etapas del diseño y desarrollo
- b. La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c. Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Los resultados de la planificación, se actualizan en caso de ser necesario, a medida que se progresa en el diseño, desarrollo y elaboración, mediante reuniones de retroalimentación periódicas.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos específicos para el diseño y desarrollo del servicio, se determinan mediante las necesidades de los usuarios y la experiencia de la institución en la prestación del servicio, esto incluye:

- a. Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c. La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- d. Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Para verificar la correspondencia entre los resultados del diseño y desarrollo con respecto a lo planificado, se hace un seguimiento al proceso teniendo en cuenta los siguientes factores:

- a. Se cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b. Se proporciona información apropiada para la prestación del servicio.
- c. Contiene o hace referencia a los criterios de aceptación del servicio
- d. Especifica las características del servicio que son esenciales.

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se hacen revisiones al diseño y desarrollo del servicio con retroalimentación mediante reuniones periódicas con el personal involucrado en el proceso para:

- a. Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- b. Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Se mantienen registros del resultado de dichas reuniones y de las acciones tomadas

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La verificación se realiza durante el proceso según lo establecido en los numerales 7.3.3 y 7.3.4 del presente manual, con el fin de que los resultados cumplan con los requisitos de entrada.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

La validación se realiza teniendo en cuenta el procedimiento de diseño y desarrollo, soportado en el cronograma de actividades, dichas actividades se realizan antes de iniciarse a prestar el servicio con el fin de hacer los ajustes que se requieran y cumplir con los requisitos exigidos por el usuario.

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Cuando se realiza un cambio en el diseño y desarrollo, se registra y justifica e incorpora en el cronograma de actividades. Así mismo, dichos cambios se revisan, verifican y validan como se menciona en los numerales 7.3.4, 7.3.5 y 7.3.6 del presente manual.

7.4 COMPRAS

En FUNDETEC se ha establecido un proceso documentado para garantizar que la compra 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.

7.5 PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio se encuentran enunciados en cada proceso, además la institución establece controles generales con base en Reglamentos, acuerdos, Estatutos entre otros.

Cada proceso que hace parte del sistema de Gestión de la calidad dispone para la prestación del servicio de:

- a. Procedimientos que hacen parte de los procesos en los que se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio.
- b. Equipo necesario para la prestación del servicio, a los cuales se les hace mantenimiento.
- c. Indicadores de gestión con los cuales se mide la actividad ejecutada.
- d. Actividades para la implementación del seguimiento y medición del servicio.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

FUNDETEC ha establecido actividades para evaluar la prestación del servicio una vez finalizado cada uno de los Semestres académicos, las cuales permiten detectar las deficiencias en la prestación del servicio y que no fueron detectadas durante los procesos de planificación y ejecución del mismo.

Con base en los resultados obtenidos con la medición de estos resultados, se adelantan acciones pertinentes para la mejora continua.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada proceso que hace parte del sistema de Gestión de la Calidad de FUNDETEC identifica y da trazabilidad al servicio que presta por medio de los registros que hacen parte del procedimiento de control de registros.

De igual modo, se hace Trazabilidad a través del seguimiento al Proyecto Educativo Institucional PEI, los planes de estudio y su cumplimiento, el cumplimiento de la intensidad horaria, la identificación de estudiantes y su rendimiento académico, registro de las sesiones, de exámenes, notas por competencias, certificados otorgados y seguimiento a egresados. Todo lo anterior se puede evidenciar en el Proceso de Gestión Académica con todos sus procedimientos.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se considera propiedad del cliente, los documentos y registros que proporcionan evidencia del proceso de formación y la información proporcionada por el mismo, necesarios para prestar el servicio y guardar la evidencia de este.

Los documentos se protegen y salvaguardan bajo archivo al cual solo tiene acceso el personal involucrado y designado para tal fin, lo cual se encuentra descrito en el Manual descrito para este fin.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

Este numeral se excluye de ambas normas, por la naturaleza del servicio prestado por la organización, Ya que en la prestación de nuestro servicio de formación no se utilizan, ni requiere equipos o instrumentos de medición.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

FUNDETEC planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a. Demostrar la conformidad del servicio
- b. Asegurarse de la conformidad del sistema de la gestión de la Calidad.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, los procesos del SGC de FUNDETEC, realizan el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

FUNDETEC, realiza a intervalos planificados auditorías internas por procesos para determinar si el sistema de gestión de la calidad se está aplicando conforme a las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Este intervalo se ha establecido inicialmente de forma Anual, siguiendo todo los lineamientos establecidos en el Procedimiento para Auditorias Internas de Calidad PR-GC-004.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

FUNDETEC realiza el seguimiento y medición de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar si estos están cumpliendo con los objetivos planteados.

Para ello se han establecidos indicadores dentro de cada proceso, que deben ser medidos de manera específica por los responsables del proceso, en caso de no cumplir las metas definidas, se toman las acciones correctivas pertinentes, de acuerdo a lo establecido en el PR-GC-006 Procedimiento para la Medición, Análisis y Mejora Del SGC.

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO.

Cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de Gestión de la calidad, realiza el seguimiento y medición a las solicitudes de servicio. Las solicitudes internas y externas son registradas para realizar el seguimiento al estado de las mismas.

Así mismo, la realización del servicio, no se lleva a cabo hasta no ser completada satisfactoriamente las disposiciones planificadas que se describen en cada uno de los procedimientos que hacen parte de los procesos o hasta ser aprobadas por aceptación del cliente y del usuario.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El sistema de gestión de la calidad de FUNDETEC, ha identificado e identifica permanentemente que situaciones originadas en la prestación del servicio podrían considerarse Servicios No Conformes, por lo que ha documentado un procedimiento para el control y tratamiento del servicio no conforme PR-GC-003 el cual describe las actividades a seguir en el caso en que se identifique un servicio que no cumple con las características de calidad y para evitar el uso no intencionado del mismo.

8.4 ANALISIS DE DATOS

FUNDETEC, para el sistema de gestión de la calidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad. Entre los datos que se analizan se encuentran: Satisfacción del usuario, conformidad de los requisitos del servicio y la información de cada proceso relacionada con la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad previamente analizada incluyendo el análisis de indicadores, de acuerdo a lo establecido en el PR-GC-006 Procedimiento para la Medición, Análisis y Mejora Del SGC.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

FUNDETEC mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones preventivas y correctivas y la revisión por parte del Representante de la Dirección, de acuerdo a lo

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

establecido en el PR-GC-006 Procedimiento para la Medición, Análisis y Mejora Del SGC.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Para realizar las acciones correctivas se establece un proceso que contempla los procedimientos para revisar las no conformidades de los usuarios, determinar las causas de la no conformidad, la adopción de acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir y registrar las acciones tomadas, de acuerdo a lo establecido en el PR-GC-005 Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Con el fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales o bien para prevenir su ocurrencia se establece un procedimiento que detalle las acciones necesarias que se deben realizar, de acuerdo a lo establecido en el PR-GC-005 Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

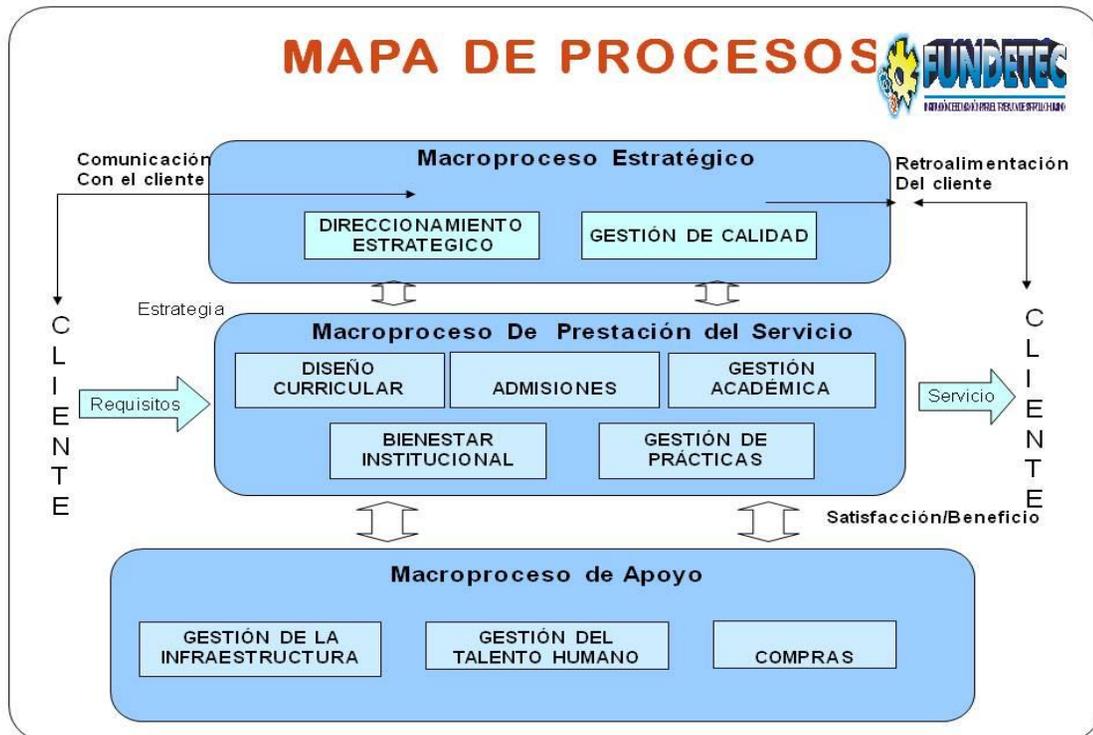
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSION
13/06/2011	Edición del documento.	1
15-05-2012	Se incluyen los procedimientos obligatorios asociados a los numerales de acciones correctivas y preventivas, control del servicio no conforme y auditorías internas. Se incluye procedimiento asociado de Medición, análisis y mejora de acuerdo a los numerales correspondientes. Se ajusta la estructura jerárquica de la documentación. Se incluye en el alcance la Norma ISO 9001: 2008.	2
03-06-2012	Se ajusta el Alcance del SGC, se incluye exclusión de la Norma ISO 9001: 2008 para el SGC y se ajusta texto en el numeral 7.5.3 de Identificación y trazabilidad	3
01-07-2012	Se ajusta el Alcance del SGC, incluyendo el texto ofrecidos en la Institución cubiertos y aplicables a las Normas Técnicas Colombianas de Calidad 5555, 5581, 5663 y 5666 e ISO 9001:2008 y se amplía el alcance de los programas de formación, incluyendo los programas de Auxiliar en Mercadeo y Ventas, Auxiliar Contable, Asistencia en Administración Empresarial, Mantenimiento de Hardware, Auxiliar en Enfermería, Auxiliar en Servicios Farmacéuticos, Auxiliar Administrativo en Salud y Auxiliar en Salud Oral.	4
12-01-2014	Se ajusta la estructura organizacional de la institución y se incluye imagen ajustada de la misma en los anexos.	5

	MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MA-GC-001	VERSIÓN: 8	VIGENTE DESDE: 05-01-2016

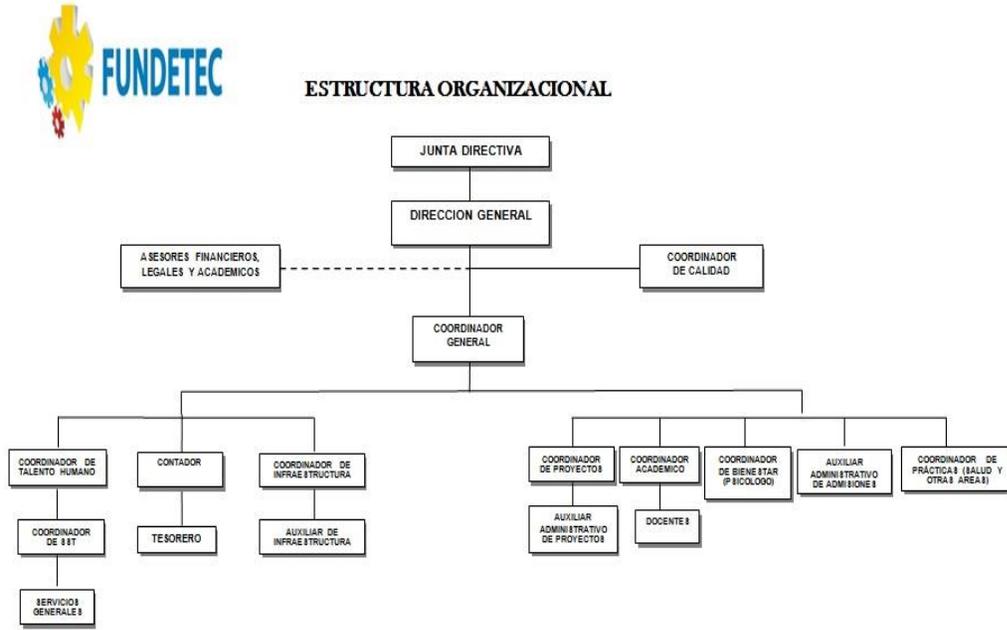
13-01-2015	Se elimina la figura del comité de calidad, por decisión en revisión por la Dirección. Se ajusta Estructura Organizacional	6
22-06-2015	Se incluye el cumplimiento de los requisitos del Decreto 1075 del 26 de Mayo de 2015	7
05-01-2016	Se ajusta la Visión y se aclara que la exclusión es tanto por el Numeral 7.6 de ISO 9001 Control de los equipos de seguimiento y medición como por el numeral 7.6 Control de los Dispositivos de seguimiento y medición de las IFT.	8

ANEXOS

MAPA DE PROCESOS DEL S.G.C.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE FUNDETEC



COPIA COM