



# Quality Tech Institute

## *Manual de Calidad*



## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

### CAPITULO I

Horizonte Institucional

### CAPÍTULO II

Alcance del SGC

### CAPITULO III

Procesos y Procedimientos del SGC

### CAPÍTULO IV

Interacción de los Procesos

### GLOSARIO

### BIBLIOGRAFIA



## **INTRODUCCIÓN**

La Academia Quality Tech Institute, ha tomado la opción por la calidad y la excelencia desde el desarrollo del rediseño organizacional, hasta la reestructuración de sus procesos. El Manual de Calidad le permite ratificar la importancia que tiene la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad, que contiene la descripción general del mismo, con el objeto de servir como fundamento y guía para la comprensión de la interacción de los procesos.

De manera genérica, el presente Manual de Calidad, describe la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa San José, con los requisitos de la NTC 5555, interpretándola a luz del Sistema Educativo Colombiano y de nuestra filosofía institucional, a fin de gestionar adecuadamente la calidad de nuestros servicios y propender por el óptimo funcionamiento de la academia.

Finalmente es su intención, que todo lector que acceda a este manual encuentre en él la ruta de la calidad, que la academia ha definido, mediante el diseño, implementación, sostenimiento y mejora de los procesos definidos, para el logro de la excelencia organizacional.



## **CAPITULO I**

### **Horizonte Institucional**

#### **Visión**

En 2024 Quality Tech Institute, será reconocida en el ámbito nacional como la mejor opción en la enseñanza de idiomas, a través de una amplia oferta académica de programas y cursos de alta calidad educativa; para lo cual contamos con un equipo humano idóneo, competente, responsable y comprometido con el proceso de formación de nuestros estudiantes para el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

#### **Misión**

Quality Tech Institute brinda formación en idiomas de alta calidad educativa, a través de una metodología comunicativa activa, por medio de un equipo humano comprometido con la generación de aprendizajes significativos para nuestros estudiantes. La institución propicia un importante valor agregado, mediante la oferta de servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de la comunidad en general.

#### **Política Integrada de Gestión**

Quality Tech Institute es una institución que brinda formación para el trabajo y desarrollo humano a través de la prestación de servicios educativos en idiomas; por lo tanto, la alta dirección está comprometida con los procesos de calidad educativa y de seguridad y salud en el trabajo para la satisfacción de las necesidades y expectativas



de las partes interesadas, la identificación de los peligros, la prevención y reducción de los riesgos laborales de nuestros empleados y contratistas a través de su valoración y determinación de controles, con el fin de prevenir lesiones y enfermedades laborales. Así mismo, la alta dirección se compromete a cumplir los requisitos aplicables legales, institucionales y de norma y mejorar continuamente el sistema integrado de gestión, proporcionando un marco de referencia para el establecimiento y desarrollo de los objetivos institucionales.

La presente política es revisada periódicamente, comunicada y publicada para ser apropiada por las partes interesadas.

### **Objetivos del SIG**

- Gestionar la prestación del servicio educativo, a través de la mejora continua de los procesos y la eficiencia en el manejo de los recursos organizacionales.
- Ofrecer un servicio educativo de alta calidad, que asegure la satisfacción de las partes interesadas conforme a sus necesidades y expectativas.
- Prestar un servicio educativo incluyente, comprometidos con la calidad educativa mediante la exigencia académica, promoviendo ambientes propicios para el aprendizaje y las sanas relaciones entre estudiantes, docentes, empleados, directivos y demás colaboradores.



- Promover el desarrollo del talento humano institucional a través del fortalecimiento de competencias que procuren un mejor desempeño para la prestación del servicio educativo; así mismo, proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

## Valores Institucionales

### Honestidad

Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma). La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, que, como nosotros, "son como son" y no existe razón alguna para esconderlo. Esta actitud siembra confianza en uno mismo y en aquellos quienes están en contacto con la persona honesta.

### Compromiso

Acuerdo o convenio que se adquiere con uno mismo, o entre dos o más personas, o con los miembros del grupo o de la institución, puede ser adquirido de palabra, o por escrito aceptando que trae beneficios para ambas partes y requiere de responsabilidad, respeto y cumplimiento de quien los asume.

## **Democracia como base de convivencia**

El sujeto perteneciente a la institución debe ser primero un ser humano, capaz de convivir en sociedad practicando y respetando valores, principios institucionales y reglas, con capacidad para aprender permanentemente produciendo propuestas que aporten al cambio.

## **Tolerancia**

De lo que se trata es de aprender a vivir en comunidad, dejando que los otros existan respetando la diferencia y creando posibles alternativas de solución para transformar el ambiente, reconociendo que la pluralidad o diversidad de opiniones, convicciones y visiones del mundo es enriquecedora y mejora nuestros puntos de vista.

## **Respeto**

Es reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a los demás, y a mi entorno. Es establecer hasta dónde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad. El respeto es reconocer en sí y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, dándoles a cada quién su valor.

## **Autonomía**

Es la capacidad del individuo para gobernarse a sí mismo, teniendo en cuenta el punto de vista de quienes lo rodean. Lograr resolver problemas de forma no violenta, haciendo que “a través del diálogo se aprenda el arte de presentar una posición con respeto, en lugar que sólo se nos respete por nuestra posición”.



## **Participación**

Se hace a través de la comunicación y de la acción, que adquirió con compromiso y libertad, asumiendo el proyecto de vida para buscar solución a los conflictos socio – culturales individuales y colectivos para mejorar la calidad de vida en su hogar, en su profesión y en la institución.

## **Responsabilidad**

Cada ser humano es el principal agente de su educación, cada uno de sus actos lo va construyendo, definiendo e inventando, al elegir lo que quiere hacer se va transformando poco a poco.

## **Convivencia**

Vivir en compañía de otros y, para poder hablar de "compañía", se tiene que dar una participación en los sentimientos del otro, una empatía.





## **CAPÍTULO II**

### **Alcance del SGC**

Gestión del diseño curricular y prestación del servicio de educación para el trabajo y desarrollo humano en los programas de Inglés B1, B2 y C1

#### **Exclusiones**

De acuerdo a los requisitos de la NTC 5555, no aplica para la prestación de nuestro servicio educativo, el numeral 7.6 - Control de los dispositivos de seguimiento y medición en las instituciones de formación para el trabajo; porque para impartir la enseñanza de idiomas, no se requieren de aparatos de medición.

## **CAPITULO III**

### **Procesos y Procedimientos del SGC**

El siguiente es el mapa de procesos de la academia:



Los procedimientos establecidos por la institución tienen la siguiente identificación:

### Procedimientos de la Gestión Estratégica

PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	RESPONSABLE
Direccionamiento Estratégico	Director
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para llevar a cabo la gestión institucional, mediante herramientas administrativas que propicien la mejora continua.	Aplica desde la planeación estratégica organizacional, su ejecución, evaluación y mejoramiento continuo, abordando los riesgos y oportunidades inherentes al procedimiento.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Revisión por la Dirección	Director
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Establecer la metodología para llevar a cabo la evaluación del sistema integrado de gestión conforme a los requisitos aplicables.	Aplica desde la recolección de los elementos de entrada para la revisión, su desarrollo, análisis y evaluación, hasta la toma de decisiones para el mejoramiento continuo del SIG

### Procedimientos de la Gestión Académica y Comunidad

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Diseño Curricular	Coordinador Académico
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Establecer la metodología para planificar la prestación del servicio educativo.	Aplica desde la planeación de la oferta educativa hasta la validación y ajuste del plan de estudios.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Desarrollo Curricular	Coordinador Académico
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Establecer la metodología para desarrollar la prestación del servicio educativo.	Aplica desde la planeación del desarrollo curricular, el despliegue de las unidades, la evaluación y control del aprendizaje hasta el mejoramiento del procedimiento.

PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	RESPONSABLE
Formación Continua	Coordinador Académico
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para prestar servicios de formación continua que fortalezcan el ser, el hacer, el saber y el estar de los miembros de la comunidad educativa.	Aplica desde el diseño y desarrollo de servicios de formación, capacitación, actualización y entrenamiento, distintos a los programas de formación ofertados.

PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	RESPONSABLE
Convivencia Institucional	Coordinador Académico Comité de Convivencia Laboral
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para dinamizar la convivencia, a través de los manuales respectivos, para el fortalecimiento del clima institucional.	Aplica desde la conformación del comité de convivencia laboral, la ejecución del programa de convivencia y el ajuste del manual de convivencia estudiantil hasta la evaluación de las actividades de promoción y prevención de los riesgos psicosociales.

### Procedimientos de la Gestión Administrativa y Financiera

PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	RESPONSABLE
Talento Humano	Director
OBJETIVO	ALCANCE
Gestionar el talento humano idóneo y competente, requerido por la academia para el cumplimiento de las metas organizacionales.	Aplica desde la selección del personal, la contratación, inducción, reinducción, capacitación, evaluación, y actividades de nómina y bienestar laboral, hasta la desvinculación del personal de la academia.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Compras	Director
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Establecer la metodología para asegurar el suministro oportuno y adecuado de bienes y servicios que requiere la academia para su normal funcionamiento.	Aplica desde la planificación del presupuesto institucional, hasta la evaluación del desempeño de los proveedores y las acciones de mejora a que haya lugar.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Infraestructura	Director
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Establecer la metodología para gestionar el mantenimiento de la planta física de las sedes y equipos institucionales.	Aplica desde la planificación del mantenimiento de la planta física de las sedes y los equipos, hasta el control y evaluación del procedimiento para la efectiva prestación del servicio educativo.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Contabilidad y Tesorería	Director
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Establecer la metodología para proyectar, generar, registrar y analizar los estados financieros de la academia.	Aplica desde la proyección de los estados financieros hasta la consolidación, análisis y evaluación de los mismos.

## Procedimiento de la Gestión de Admisiones y Registro

PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	RESPONSABLE
Registro y Novedades	Secretaria Académica
OBJETIVO	ALCANCE
Facilitar el ingreso de estudiantes nuevos y actuales a la academia, procurando el debido registro y la protección de la información perteneciente a los clientes.	Aplica desde la entrega de información a los estudiantes, la gestión de la documentación e información propiedad del estudiante, la inducción de éstos a la academia, hasta el mejoramiento continuo del procedimiento.

## Procedimientos de la Gestión Comercial

PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	RESPONSABLE
Mercadeo	Representante Comercial
OBJETIVO	ALCANCE
Implementar estrategias de mercadeo, elevando los niveles de posicionamiento de la empresa en el mercado que atiende.	Aplica desde el diseño, ejecución, control y seguimiento al plan de mercadeo, hasta la evaluación de la estrategia comercial y su mejoramiento.

PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	RESPONSABLE
Ventas	Representante Comercial
OBJETIVO	ALCANCE
Implementar estrategias de ventas, a través de contactos efectivos que conlleven al posicionamiento de la empresa.	Aplica desde el levantamiento del presupuesto de ventas, la segmentación de los clientes potenciales, su efectivo contacto y acompañamiento (venta realizada), el sostenimiento de clientes actuales, hasta el control del nivel de desempeño de las ventas y su mejoramiento.

## Procedimientos de la Gestión SIG

### PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAS

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAS	
NOMBRE	RESPONSABLE
Acciones de Mejora	Líder del Proceso
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la promoción de la gestión de las mejoras en todos los procesos del SGC institucional a través de oportunidades de mejora, acciones preventivas, acciones correctivas y correctivos.	Aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

### PROCEDIMIENTO DE FQS

PROCEDIMIENTO DE FQS	
NOMBRE	RESPONSABLE
Felicitaciones, Quejas y Sugerencias	Líder del Proceso
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la promoción efectiva de la comunicación con los clientes a través del reporte de felicitaciones, quejas y sugerencias para el mejoramiento institucional	Aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

### PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	
NOMBRE	RESPONSABLE
Satisfacción de las Partes Interesadas	Líder del Proceso
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción como herramienta de medición, seguimiento, análisis y evaluación.	Aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

### PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

NOMBRE	RESPONSABLE
Auditorías Internas	Líder del Proceso
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la realización de las auditorías internas conforme a los requisitos aplicables.	Aplica para todos los procesos del sistema de gestión.

### PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

NOMBRE	RESPONSABLE
Salidas No Conformes	Líder del Proceso
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la intervención de las salidas no conformes.	Aplica para los procesos de gestión académica y comunidad, gestión de matrículas, gestión administrativa y financiera.

### PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

NOMBRE	RESPONSABLE
Información Documentada del SIG	Líder del Proceso
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para crear, actualizar, revisar, aprobar y distribuir la información documentada del SIG	Aplica para todos los procesos del sistema integrado de gestión.



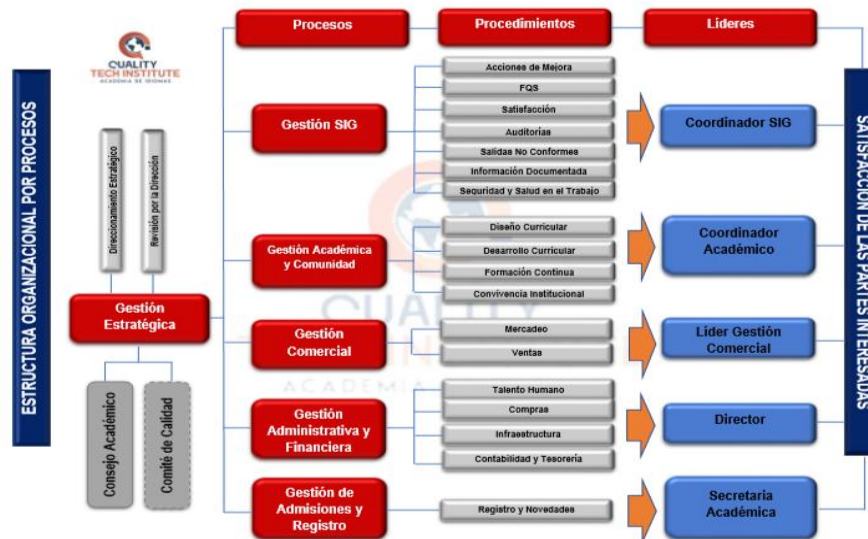
## PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

NOMBRE	RESPONSABLE
Seguridad y salud en el trabajo	Coordinador SIG
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología con la cual se desarrolla el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores de la academia.	Aplica desde el diseño, implementación, y evaluación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo hasta mejoramiento del mismo.

El desarrollo de los procedimientos está descrito en cada uno de los documentos establecidos, para evidenciar las actividades que deben desarrollar cada uno de los procesos para el buen funcionamiento institucional.

## CAPÍTULO IV

### Interacción de los Procesos





<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: GET-DO-01</b>	<b>Fecha: 29/05/2019</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 18 de 21</b>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

La interacción del SGC se da a través de una estructura organizacional por procesos, la cual se forma a través de una red con los procedimientos organizacionales y los respectivos líderes que dirigen los procesos.

## GLOSARIO

### **Calidad**

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

### **Diseño y desarrollo**

Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

### **Manual de Calidad**

Especificación para el sistema de gestión de calidad de una organización.

### **Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

### **Procedimiento**

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

### **Sistema de gestión**

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos, para lograr estos objetivos.



## **BIBLIOGRAFIA**

Norma Técnica Colombiana NTC 5555 – Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo. Icontec. 2011.

Norma ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Aenor. 2015

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> GET-DO-01	<b>Fecha:</b> 29/05/2019	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 21 de 21
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------

<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Manual de Calidad	GET-DO-01	29/05/2019	1	Creación del documento

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Luz Bibiana Sánchez Henao	Hernán Darío López Vásquez	Hernán Darío López Vásquez