



# 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

### CAPÍTULO V

Roles, Responsabilidades y Autoridades

### 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 Academia, 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**

Quality Tech Institute será reconocida regionalmente como una institución confiable, transformadora, inclusiva, multicultural e innovadora; para la formación integral de competencias en idiomas en nuestros estudiantes, cumpliendo siempre con sus necesidades y expectativas.

#### **Misión**

Somos Quality Tech Institute, una academia que brinda experiencias significativas e inclusivas, mediante la prestación de servicios educativos para la adquisición de competencias en idiomas. Formamos íntegramente y con calidad humana, a través de metodologías comunicativas activas, generando procesos transformadores y exitosos para nuestros estudiantes y sus familias.

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

Quality Tech Institute es una institución que brinda experiencias significativas e inclusivas, mediante la prestación de servicios para la adquisición de competencias en idiomas de nuestros estudiantes; 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 de la Política del SGSST**

Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.

Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del SGSST en la empresa.

Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

### **Objetivos del SIG**

- 1) 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.

- 2) Prestar un servicio educativo confiable, transformador, inclusivo, multicultural e innovador; para la formación integral de competencias en idiomas de nuestros estudiantes, cumpliendo siempre con sus necesidades y expectativas.
  
- 3) 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.

Las directrices del SIG son revisadas, ajustadas y aprobadas en la ciudad de Itagüí, a los 20 días del mes de mayo de 2024.



**Hernán Darío López Vásquez**  
Director



## 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**

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 requisito 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:

CALLE 46 48 – 11, Barrio Asturias Itagüí – Colombia  
PBX (4) 612 95 80 – Email: [info@qualitytech.edu.co](mailto:info@qualitytech.edu.co)  
[www.qualitytech.edu.co](http://www.qualitytech.edu.co)

## 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. |

| PROCEDIMIENTO   |   |
|---|---|
| NOMBRE  | RESPONSABLE   |
| Revisión por la Dirección   | Director  |
| OBJETIVO  | ALCANCE   |
| 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

| PROCEDIMIENTO   |  |
|---|--|
| NOMBRE  | RESPONSABLE  |
| Diseño Curricular   | Coordinador Académico  |
| OBJETIVO  | ALCANCE  |
| 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. |

| PROCEDIMIENTO  |   |
|--|---|
| NOMBRE   | RESPONSABLE   |
| Desarrollo Curricular  | Coordinador Académico   |
| OBJETIVO   | ALCANCE   |
| 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

| PROCEDIMIENTO   |   |
|---|---|
| NOMBRE  | RESPONSABLE   |
| Convivencia Institucional   | Coordinador Académico<br>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

| 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>  |
| 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

| <b>PROCEDIMIENTO</b>   |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE</b>  | <b>RESPONSABLE</b>  |
| Registro y Novedades   | Secretaria Académica  |
| <b>OBJETIVO</b>  | <b>ALCANCE</b>  |
| 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

| <b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAS</b>   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE</b>   | <b>RESPONSABLE</b>  |
| Acciones de Mejora  | Líder del Proceso   |
| <b>OBJETIVO</b>   | <b>ALCANCE</b>  |
| 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. |

| <b>PROCEDIMIENTO DE FQS</b>  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE</b>  | <b>RESPONSABLE</b>  |
| Felicitaciones, Quejas y Sugerencias   | Líder del Proceso   |
| <b>OBJETIVO</b>  | <b>ALCANCE</b>  |
| 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

| 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**

| <b>NOMBRE</b>  | <b>RESPONSABLE</b>   |
|--|--|
| Información Documentada del SIG  | Líder del Proceso  |
| <b>OBJETIVO</b>  | <b>ALCANCE</b>   |
| 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. |

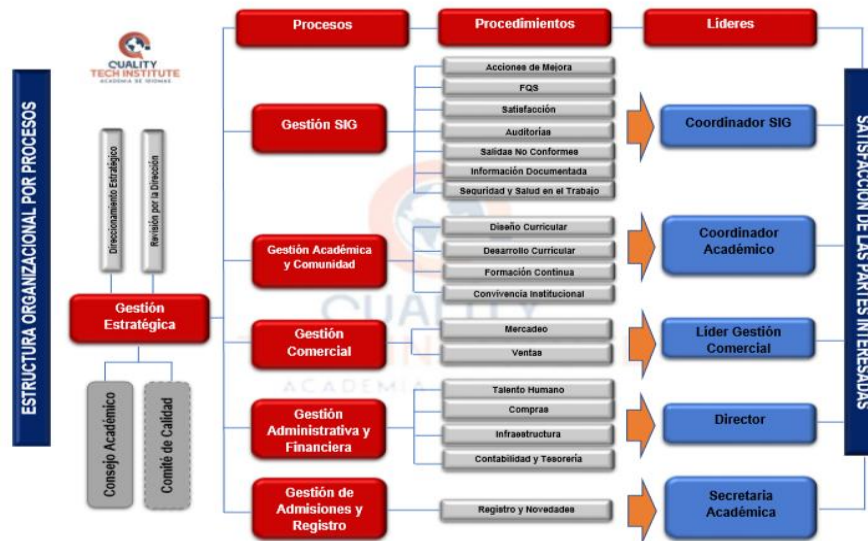
**PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES**

| <b>NOMBRE</b>   | <b>RESPONSABLE</b>   |
|---|--|
| Seguridad y salud en el trabajo   | Coordinador SIG  |
| <b>OBJETIVO</b>   | <b>ALCANCE</b>   |
| 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



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.

## CAPÍTULO V

### Roles, Responsabilidades y Autoridades del SGC

#### Consejo Directivo

De acuerdo al Artículo 144 de Ley 115 de 1994, son funciones del Consejo Directivo las siguientes:

- Tomar las decisiones que afecten el funcionamiento de la institución y que no sean competencia de otra autoridad;

- b) Servir de instancia para resolver los conflictos que se presenten entre docentes y administrativos con los alumnos del plantel educativo;
- c) Adoptar el reglamento de la institución, de conformidad con las normas vigentes;
- d) Fijar los criterios para la asignación de cupos disponibles;
- e) Asumir la defensa y garantía de los derechos de toda la comunidad educativa, cuando alguno de sus miembros se sienta lesionado;
- f) Aprobar el plan anual de actualización del personal de la institución presentado por el rector,
- g) Participar en la planeación y evaluación del Proyecto Educativo Institucional, del currículo y del plan de estudios y someterlos a la consideración de la Secretaría de Educación respectiva o del organismo que haga sus veces para que verifique el cumplimiento de los requisitos;
- h) Estimular y controlar el buen funcionamiento de la institución educativa;
- i) Establecer estímulos y sanciones para el buen desempeño académico y social del alumno;
- j) Participar en la evaluación anual de los docentes, directivos docentes y personal administrativo de la institución;
- k) Recomendar criterios de participación de la institución en actividades comunitarias, culturales, deportivas y recreativas;
- l) Establecer el procedimiento para el uso de las instalaciones en actividades educativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales de la respectiva comunidad educativa;
- m) Promover las relaciones de tipo académico, deportivo y cultural con otras instituciones educativas;
- n) Aprobar el presupuesto de ingresos y gastos de los recursos propios y la forma de recolectarlos, y
- ñ) Darse su propio reglamento.

*NOTA: es importante recordar que, aunque la Ley lo ordena algunas funciones no son aplicables para la academia.*

### **Consejo Académico**

De acuerdo al Artículo 2.3.3.1.5.7, son funciones del Consejo Académico las siguientes:

- a) Servir de órgano consultor del Consejo Directivo en la revisión de la propuesta del proyecto educativo institucional;
- b) Estudiar el currículo y propiciar su continuo mejoramiento, introduciendo las modificaciones y ajustes;
- c) Organizar el plan estudios y orientar su ejecución;
- d) Participar en la evaluación institucional anual;
- e) Integrar los consejos de docentes la evaluación periódica del rendimiento los educandos y para la promoción, asignarles sus funciones y supervisar el proceso general de evaluación;
- f) Recibir y decidir los reclamos de los alumnos sobre la evaluación educativa, y
- g) las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya proyecto educativo institucional.

### **Rector o director**

De acuerdo al Artículo 2.3.3.1.5.8, son funciones del Rector o director las siguientes:

- a) Orientar la ejecución del proyecto educativo institucional y aplicar las decisiones del gobierno escolar;
- b) Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para efecto;

- c) Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento;
- d) Mantener activas relaciones con las autoridades educativas, con los patrocinadores o auspiciadores de la institución y con la comunidad local, para el continuo progreso académico de la institución y el mejoramiento de la vida comunitaria.
- e) Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa;
- f) Orientar el proceso educativo con la asistencia del Consejo Académico.
- g) las funciones disciplinarias que le atribuyan la ley, los reglamentos y el manual de convivencia;
- h) Identificar las nuevas tendencias, aspiraciones e influencias para canalizarlas en favor del mejoramiento del proyecto educativo institucional;
- i) Promover actividades de beneficio social que vinculen al establecimiento con la comunidad local;
- j) Aplicar las disposiciones que se expidan por parte del Estado, atinentes a la prestación del servicio público educativo, y
- k) Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el proyecto educativo institucional.

### ***Dirección administrativa***

De acuerdo al Artículo 2.3.3.1.5.9, son funciones de la dirección administrativa las siguientes:

“En los establecimientos educativos privados donde funcione una dirección administrativa y financiera, ésta podrá tomar las decisiones relativas a la administración de los recursos financieros, patrimoniales y laborales, ajustadas a los objetivos, fines y pautas contenidas en el proyecto educativo institucional y a los estatutos de la entidad propietaria de los bienes utilizados para prestar el servicio público educativo”.

### Identificación del Rol

|                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| <b>Rol</b>                | Director del SIG |
| <b>Superior Inmediato</b> | N/A              |

### Autoridad

El director del SIG tiene la autoridad y el compromiso de liderar el sistema integrado de gestión conforme a los requisitos legales, institucionales y de norma; para garantizar la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema, conforme a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, teniendo en cuenta el contexto de la organización.

### Requisitos de Formación y Experiencia

| Formación Académica  | Experiencia Mínima  |
|--|---|
| Profesional o licenciado en lenguas o ciencias de la educación. Preferiblemente con posgrado en ciencias de la educación.<br>Certificaciones de acuerdo al MCER. | 5 años de experiencia profesional en cargos directivos y/o comerciales. |

### Competencias

| Organizacionales  | Específicas   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales y comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Compromiso social y organizacional</li> <li>• Adaptabilidad y flexibilidad</li> <li>• Estabilidad emocional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación y organización</li> <li>• Gestión del talento humano</li> <li>• Comunicación institucional</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Negociación y mediación</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Orientación al logro</li> </ul> |

### Responsabilidades

- a) Demostrar liderazgo y compromiso con la eficacia del SIG, a través de una efectiva rendición de cuentas;
- b) Implementar la política y los objetivos organizacionales para el sistema de gestión y que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la academia;
- c) Comunicar la política integrada, asegurando la disponibilidad para las partes interesadas;
- d) Integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos institucionales;
- e) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- f) Gestionar la disponibilidad de recursos para el sostenimiento del sistema integrado de gestión;
- g) Comunicar la importancia la eficacia de la gestión y de la conformidad con los requisitos del SIG;
- h) Procurar que el SIG logre los resultados previstos;
- i) Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema, a través de la asignación de roles, responsabilidades y autoridades del SIG;
- j) Promover la mejora;
- k) Apoyar los roles del SIG, para demostrar su liderazgo;
- l) Determinar, comprender y cumplir con los requisitos del cliente; procurando su satisfacción;
- m) Convocar y dirigir el comité SIG de la organización.



### Identificación del Rol

|                           |                                    |
|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Rol</b>                | Líder de Proceso y Coordinador SIG |
| <b>Superior Inmediato</b> | Director del SIG                   |

### Autoridad

El líder debe mantener y mejorar el proceso bajo su responsabilidad, conforme a la política y objetivos del SIG y al ciclo PHVA procurando la eficacia, conveniencia y adecuación de éste, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

### Requisitos de Formación y Experiencia

| Formación Académica   | Experiencia Mínima                   |
|---|--------------------------------------|
| Profesional, licenciado o tecnólogo en áreas de la educación o lenguas u otras que aporten al desarrollo del SIG.<br>Formación en ISO 9001:2015, NTC 5555 NTC 5580<br>Formación en ISO 19011:2018<br>Formación en SGSST | (3) años de experiencia profesional. |

### Competencias

| Organizacionales   | Específicas   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales y comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Compromiso social e institucional</li> <li>• Adaptabilidad y flexibilidad</li> <li>• Estabilidad emocional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación y organización</li> <li>• Gestión del talento humano</li> <li>• Comunicación institucional</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Negociación y mediación</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Orientación al logro</li> </ul> |

### **Responsabilidades**

- a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas del proceso;
- b) Determinar la secuencia e interacción del proceso;
- c) Aplicar los criterios necesarios para la operación eficaz y el control del proceso; esto incluye el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeños relacionados;
- d) Abordar los riesgos y oportunidades inherentes al proceso;
- e) Evaluar el proceso e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que el proceso logre el resultado previsto;
- f) Procurar la mejora;
- g) Mantener la información documentada para apoyar la operación del proceso;
- h) Conservar la información documentada para tener la confianza que el proceso se ejecuta de acuerdo a lo planeado.

### Identificación del Rol

|                           |               |
|---------------------------|---------------|
| <b>Rol</b>                | Auditor Líder |
| <b>Superior Inmediato</b> | Comité SIG    |

### Autoridad

El auditor líder debe seleccionar al equipo auditor, disponer de recursos requeridos para el desarrollo de las auditorías, efectuar el seguimiento a la intervención de NC, programar ciclo de auditorías cuando el SIG o procesos específicos lo requieran, hacer seguimiento al desarrollo de las auditorías.

### Requisitos de Formación y Experiencia

| Formación Académica  | Experiencia Mínima                               |
|--|--|
| Profesional, licenciado o tecnólogo en áreas de la educación o lenguas u otras que aporten al desarrollo del SIG.<br>Formación en NTC 5555 NTC 5580<br>Formación en ISO 19011:2018<br>Formación en SGSST | Auditor líder en al menos 3 auditorías internas. |

### Conocimientos y Habilidades

| Conocimientos  | Habilidades  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Principios, procedimientos y métodos de auditoría</li> <li>Documentos del sistema de gestión y de referencia</li> <li>Contexto organizacional/Institucional</li> <li>Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer un balance entre las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo auditor</li> <li>Desarrollar relaciones de trabajo armoniosas entre los miembros del equipo auditor</li> <li>Gestionar el proceso de auditoría</li> <li>Representar al equipo auditor en las comunicaciones con la persona que gestiona el programa de auditoría, el cliente de auditoría y el auditado</li> <li>Preparar y completar el reporte de auditoría</li> </ul> |

### **Responsabilidades**

- Programar los diferentes ciclos de auditoria
- Nombrar auditores para cada ciclo de auditorías
- Asegurarse de la independencia e integridad del equipo auditor.
- Informar a la alta dirección de los resultados de las auditorías.
- Hacer seguimiento al cumplimiento del ciclo de auditorías.
- Verificar la adecuada intervención de las no conformidades detectadas en la auditoria
- Velar por el desarrollo y fortalecimiento de competencias requeridas por el equipo auditor.

### Identificación del Rol

|                           |               |
|---------------------------|---------------|
| <b>Rol</b>                | Auditor       |
| <b>Superior Inmediato</b> | Auditor Líder |

### Autoridad

El auditor debe preparar la auditoría de los procesos, documentarse frente a los requisitos de ley, norma, cliente y organizacionales, relacionados con los procesos a auditar, cumplir con el programa de auditoría desarrollar auditorias en las condiciones establecidas, solicitar evidencias que considere necesarias para la generación objetivas de hallazgos, realizar informe de auditorías, estar atento permanentemente frente a irregularidades en el SIG y notificarlas oportunamente.

### Requisitos de Formación y Experiencia

| Formación Académica  | Experiencia Mínima                         |
|--|--|
| Profesional, licenciado o tecnólogo en áreas de la educación o lenguas u otras que aporten al desarrollo del SIG.<br>Formación en NTC 5555 NTC 5580<br>Formación en ISO 19011:2018<br>Formación en SGSST | Auditor en al menos 2 auditorías internas. |

### Competencias

| Conocimientos  | Habilidades   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Principios, procedimientos y métodos de auditoría</li> <li>Documentos del sistema de gestión y de referencia</li> <li>Contexto organizacional/Institucional</li> <li>Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento íntegro y profesional</li> <li>Presentación ecuánime de los hallazgos</li> <li>Debido cuidado profesional en la aplicación de la auditoria y generación de juicios objetivos</li> <li>Confidencialidad en el manejo de la información y discreción en el uso de la misma</li> <li>Independencia en el desarrollo de la auditoria, como base para la imparcialidad de hallazgos</li> </ul> |

|                          |                          |                          |                    |                         |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>MANUAL DE CALIDAD</b> | <b>Código:</b> GET-DO-01 | <b>Fecha:</b> 20/05/2024 | <b>Versión:</b> 02 | <b>Página:</b> 30 de 34 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------|

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque en la evidencia para la generación objetiva de hallazgos</li> </ul> |
|--|--|

| <b>Responsabilidades</b> |   |
|--------------------------|---|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar la auditoría de los procesos, documentándose conforme a los requisitos.</li> <li>• Cumplir con el programa de auditoría.</li> <li>• Desarrollar auditorías en las condiciones establecidas.</li> <li>• Realizar informe de auditorías.</li> </ul> |

### **Roles y Responsabilidades de Docentes con el SGC**

- Es responsabilidad de los docentes conocer el Proyecto Educativo Institucional y participar activamente del desarrollo del currículo para una prestación efectiva del servicio educativo.
- Planear y desarrollar las clases conforme a los tiempos establecidos por la academia.
- Participar de las actividades de formación requeridas para el mejoramiento de la competencia personal y profesional.
- Cumplir con el reglamento docente y llevar a cabo las acciones de mejoramiento derivadas de la evaluación de desempeño.
- Cumplir con el manual de convivencia institucional.
- Evaluar la satisfacción del servicio educativo.
- Atender de manera oportuna y pertinente las necesidades de los estudiantes, padres de familia/acudientes y directivos de la academia o las personas designadas.



## **Roles y Responsabilidades de Estudiantes y Padres de Familia/Acudientes con el SGC**

- Participar activamente del desarrollo del currículo y evaluar la satisfacción con la prestación del servicio educativo.
- Recibir las clases conforme a los tiempos establecidos por la academia.
- Cumplir con el manual de convivencia institucional.

## 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>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     | 05/07/2021   | 1              | Creación del documento                             |
|  |               | 20/05/2024   | 2              | Ajuste al documento en el horizonte institucional. |
|  |               |              |                |  |

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