

MANUAL DE CALIDAD



HERNÁN DARÍO LÓPEZ VÁSQUEZ
Representante legal



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I.....	4
Horizonte Institucional.....	4
Valores Institucionales	6
CAPÍTULO II	8
Alcance	8
Exclusiones.....	8
CAPITULO III	8
Procedimientos de Gestión Institucional.....	9
CAPÍTULO IV.....	49
Interacción de los Procesos.....	49
CAPÍTULO V.....	49
Roles, Responsabilidades y Autoridades del SGC	49
GLOSARIO	53

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 en 2029 será reconocida como una institución confiable, transformadora, e innovadora que forma integralmente las competencias en idiomas de nuestros estudiantes cumpliendo siempre con sus necesidades y expectativas.

Misión

Somos Quality Tech Institute, una academia que brinda experiencias significativas, mediante la prestación de servicios educativos para la adquisición de competencias en idiomas. Formamos integralmente, con calidad humana, valores y principios, con el apoyo de un equipo humano idóneo y competente, a través de una metodología constructivista con un enfoque comunicativo, generando procesos transformadores y exitosos para nuestros estudiantes y sus familias.

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. Gerenciar la academia mediante el fortalecimiento del sistema integrado de gestión, asegurando su sostenibilidad, para el mejoramiento continuo del servicio educativo, cumplimiento requisitos legales y el cumplimiento del horizonte institucional
2. Asegurar el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la academia, promoviendo la eficacia de las acciones de mejora cumpliendo siempre con las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias.
3. Desarrollar competencias comunicativas de comprensión, expresión, interacción e interpretación de textos o discursos en cualquiera de sus formas para la generación de aprendizajes significativos en

nuestros estudiantes. Así mismo, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y de la convivencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa.

4. Garantizar el debido registro, la permanencia y la protección de la información perteneciente a los clientes.
5. 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 SIg.
6. Gestionar la consecución de clientes potenciales y el sostenimiento de los actuales, a través de la oferta de servicios educativos que preparan a los estudiantes para el aprendizaje de idiomas.

Política Integrada de Gestión

Quality Tech Institute es una institución que brinda experiencias significativas, 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.

Revisadas, ajustadas y aprobadas en la ciudad de Itagüí, a los 30 días del mes de abril de 2026.



Hernán Darío López Vásquez
Director

Política de Inclusión

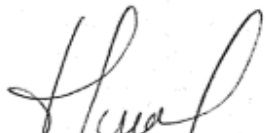
La Academia Quality Tech Institute considera que, en la diversidad, cada persona es única y que la educación inclusiva es un medio para alcanzar la formación de estudiantes a los cuales les brindamos acceso, permanencia y promoción a la población LGBTIQ+, estudiantes diagnosticados con necesidades educativas especiales y personas con movilidad reducida en condiciones de igualdad

Valores Institucionales



- Amor por el servicio: Servimos a los demás con empatía y disposición genuina hacia sus necesidades.
- Entusiasmo: Actuamos con energía y motivación constante frente a nuestras responsabilidades y metas
- Calidad educativa: Enseñamos basados en altos estándares académicos y humanos.
- Compromiso: Cumplimos nuestros objetivos con responsabilidad y dedicación, incluso ante los retos.
- Respeto: Tratamos a todos con dignidad y profesionalismo

Las directrices del SIG son revisadas, ajustadas y aprobadas en la ciudad de Itagüí, a los 30 días del mes de abril de 2026.



Hernán Darío López Vásquez
Director

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 con 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:



GESTION ESTRATÉGICA

1. INFORMACION BASICA	
OBJETIVO	Planificar el sistema integrado de gestión, asegurando su sostenibilidad, para el mejoramiento continuo del servicio educativo, cumplimiento requisitos normativos legales y el cumplimiento del horizonte institucional, ademas de analizar la informacion finanaciera con el proposito de maximizar la liquidez y la rentabilidad neta de la empresa.
ALCANCE	Desde la revisión del direccionamiento institucional, la evaluación del cumplimiento y eficacia de las mismas, hasta el analisis de la gestion financiera de cada proceso.
LIDER DEL PROCESO	Director
TIPO DE PROCESO	Estratégico
NORMA	2. REQUISITOS APLICABLES
NTC 5555	4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6 Revisión por la dirección

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 10 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

NTC 5580	4.2 Denominación de programas de formación 4.3 Justificación de programas 4.4 Organización curricular
2.1 NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE	
Ley 30 de 1992 Artículos 16, 17, 25, 29, 55, 109, 117, 120, 122, 123, 128, 129, Ley 115 de 1994 Artículos 11, 73, Ley 749 de 2002, Ley 1064 de 2006 Ley 1651 de 2013, Decreto 2020 de 2006 Decreto 1075 de 2015 Libro 2 parte 6 reglamentación de la educación para el trabajo y desarrollo humano, Decreto 1072 de 2015, Ley 2466 del 2025, Ley 2365 de 2024	

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Ministerio de Educación Nacional	Normatividad	P	Analizar la normatividad aplicable e incluirla en los procesos de la Institución	Listado maestro de documentos externos	Todos los procesos
Entes externos	Normatividad	P	Analizar la normatividad aplicable para el desarrollo curricular	Diseño curricular acorde a la normatividad	Comunidad Todos los procesos
Proceso Gestión el SIG	Evaluación de la satisfacción del usuario - cliente y usuario - visitante	P	Analizar los resultados obtenidos de las mediciones realizadas.	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Comunidad

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Estrategico	entorno interno y externo	P	Realizar el analisis del entorno interno y externo pertinente de la organizacion	DOFA, MPC	Proceso Estrategico
Proceso Estrategico	Entorno interno y externo	P	Determinar las partes interesadas y los requisito pertinenetes	Matriz de diseño y formacion	Proceso Academico
Proceso Estrategico	Dofa, MPC, Matriz de diseño y formacion	p	Determinar el alcance del sistema de gestion de la calidad	Alcance del SGC	Proceso Estrategico
Proceso Estrategico	Alcance del SGC	p	Determinar la politica de calidad y los objetivos de calidad	Politica de calidad Objetivos de Calidad Registro divulgacion de politica de calidad	Proceso Estrategico
Ente certificador	Normas técnicas de Calidad	P	Determinar los procesos del sistema de gestion, planificar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de Gestión de Calidad implementado Manual de Calidad Mapa de Proceso	Comunidad Todos los procesos

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Todo los procesos	Dofa, MPC, Matriz de diseño y formacion Flujo de caja Costos fijos y variables Facturacion CxP y CxC estado de deudas saldo de cuentas bancarias Patrimonio neto	P	Establecer el proposito y el plan financiero de la organizacion	Proposito Financiero Plan Financiero	Accionistas Proceso Estrategico
Proceso Gestión Administrativa	Necesidades de capacitación	P	Planeación y ejecución de actividades de capacitación al personal de la Institución	Personal de la Institución capacitado	Todos los procesos
Ente certificador	Normas técnicas de Calidad	H	Realizar la revisión por la Dirección según las directrices definidas en la norma	Informe de revisión por la Dirección	Todos los procesos
Proceso Gestión Administrativa	Proposito Financiero Plan Financiero	H	Realizar el diagnostico financiero de la organizacion	Diagnostico Financiero	Proceso Estrategico

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Estrategico	Diagnostico Financiero Dofa, MPC, Matriz de identificacion de las partes interesadas y sus necesidades y expectativas	H	establecer los objetivos financieros a corto y mediano plazo	matriz de priorizacion de objetivos financieros de la organizacion	Proceso Estrategico
Proceso Estrategico	matriz de priorizacion de objetivos financieros de la organizacion	H	Definir indicadores y metas financieras	tablero de indicadores	Proceso Estrategico
Proceso Estrategico	Proposito Financiero Plan Financiero	H	Ejecutar el plan financiero de la organizacion	Plan de accion y seguimiento para la gestion financiera	Accionistas Proceso Estrategico
Proceso Gestión Estratégicas	Análisis del horizonte Institucional	H	Construcción, revisión y socialización dl horizonte Institucional	Misión, visión, política y objetivos de calidad.	Comunidad Todos los procesos

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Administrativa	Informe presupuestal y contable	H	Análisis y ajustes en el presupuesto mensual y anual de la Institución	Presupuesto actualizado	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Directiva	Informe de la Gestión Comercial	H	Análisis de indicadores y avances en la gestión comercial	Plan de Gestión Comercial actualizado	Proceso Gestión Directiva
Proceso Gestión del SIG	Documentos vigentes del Sistema de Gestión de Calidad	H	Aplicación de la documentación	Registros del Sistema de Gestión de Calidad	Proceso Gestión del SIG
Proceso Gestión del SIG	Tablero de indicadores	V	Medición y análisis de indicadores	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Plan de mejoramiento	A	Ejecución y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Análisis de la eficacia de las acciones implementadas	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Informes de auditoría interna de calidad	A	Análisis de los hallazgos e implementación de acciones	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Informe de producto o servicio no conforme	A	Análisis de la presentación de producto o servicio no conforme al cliente	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 15 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Estratégica	Matriz de riesgos	A	Análisis de la materialización y seguimiento a los riesgos	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Ente certificador	Informes de auditoría externa de calidad	A	Análisis de los hallazgos e implementación de acciones	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos

4. RECURSOS DE INFORMACION -DOCUMENTOS

NOMBRE

PROCEDIMIENTO PARA EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION POR LA DIRECCION

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

5. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	TIPO DE INDICADOR
Nivel de Desarrollo de la Gestión	Medir el nivel de desarrollo de la gestión para el mejoramiento continuo de los procesos.	Eficacia

6. CONTROL DE RIESGOS

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
RIESGO	DESCRIPCIÓN			TIPO DE RIESGO
Pérdida o deterioro de documentos	Pérdida o deterioro de documentos de estudiantes y docentes			Riesgo Operativo
Deterioro o pérdida de material y equipos	Deterioro del material de trabajo o equipos por condiciones adversas Deterioro de material o equipos por falta de mantenimiento			Riesgo Operativo
Pérdida de información sistematizada	Pérdida de información financiera, académica, bases de datos, administrativa			Riesgo Tecnológico

7. CONTROL y SEGUIMIENTO

¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?	RESPONSABLE
Contexto institucional y a las partes interesadas pertinentes	Mediante revisión de factores internos y externos y encuestas.	Cumplimiento de los requisitos aplicables	Director
Plan de Mejoramiento Institucional	A través de cuadros de seguimiento, actas de comité, encuestas NEPI, indicadores de gestión.	Validación del contexto organizacional, los requisitos de las partes interesadas, la mejora organizacional y el horizonte institucional.	Director
Objetivos del SIG	Por medio de la correlación y ponderación de objetivos.	Cumplimiento de requisitos. Eficacia del SIG.	Director

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 17 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Decisiones desde la revisión por la dirección		Levantamiento de acciones de mejora	Cumplimiento de requisitos. SIG del sistema.	Director
Indicadores de gestión		Mediante el uso del cuadro de mando integral como herramienta de medición, seguimiento, análisis y evaluación.	Tomar decisiones acertadas para la mejora organizacional.	Líderes de Procesos

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 18 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO	Gestionar integralmente las actividades administrativas de la institución, relacionadas con el talento humano, la infraestructura, la tesorería y la cartera, mediante la adecuada planificación, organización y control de los recursos humanos, físicos y económicos, con el fin de garantizar la continuidad operativa, las competencias del personal, la seguridad y salud de los colaboradores, el recaudo oportuno de ingresos y el adecuado mantenimiento de la infraestructura tecnológica y física de la organización.
ALCANCE	Aplica desde la gestión del talento humano, la infraestructura, cartera y tesorería, abordando los riesgos y oportunidades inherentes al proceso, el control de las salidas no conformes, hasta el mejoramiento del mismo
LIDER DEL PROCESO	
TIPO DE PROCESO	Apoyo
NORMA	2. REQUISITOS APLICABLES
NTC 5555	6.1 Provisión de recursos 6.2 Talento humano 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo
NTC 5580	4.5 Personal docente, facilitador o tutor 4.7 Organización administrativa
2.1 NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE	

Ley 30 de 1992 Artículos 16, 17, 25, 29, 55, 109, 117, 120, 122, 123, 128, 129, Ley 115 de 1994 Artículos 11, 73, Ley 749 de 2002, Ley 1064 de 2006

Ley 1651 de 2013, Decreto 2020 de 2006 Decreto 1075 de 2015 Libro 2 parte 6 reglamentación de la educación para el trabajo y desarrollo humano, Decreto 1072 de 2015, Ley 2466 del 2025, L

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Administrativa	Necesidades de capacitación	P	Planeación y ejecución de actividades de capacitación al personal de la Institución	Personal de la Institución capacitado	Todos los procesos
Proceso Gestión Estratégica	Planes institucionales Inventario de Equipos Inventario de bienes y enseres	P	Inclusión de las actividades a través de las cuales se desarrollan los planes institucionales y que requieren presupuesto	Plan de mantenimiento de Infraestructura y equipos Plan de Capacitaciones Plan de mercadeo Plan del SIG	Todos los procesos
Proceso Gestión Administrativa	Base datos Software QTI	H	Realizar la gestion de cartera	Informe de cartera clasificada tipo de clientes	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Administrativa	Procedimiento de seleccion y vinculacion de personal	H	Realizar la contratacion y vinculacion del personal	Induccion Contrato laboral Exámenes de ingreso	Proceso Gestión Administrativa

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Académica	Políticas institucionales para la vinculación	H	Definición del perfil del docente	Matriz de competencias	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Académica	Plan de capacitaciones	H	Gestionar, ejecutar las capacitaciones programadas y evaluar su eficacia cuando sea aplicable	Registro de asistencia a capacitación Evaluación eficacia de la capacitación	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Administrativa	Necesidad de adquisición de bienes y servicios Listados de proveedores Procedimiento de Selección y evaluación de proveedores	H	Realizar la selección y evaluación de proveedores	Registro de evaluación de proveedores	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Administrativa	Procedimiento de compras	H	Realizar las compras a proveedores previamente evaluados	Orden de compras Facturas de compras	Proceso Gestión Administrativa

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Administrativa	flujo de cajas estados financieros Costos facturación Estados de deuda CXP - CXC presupuestos y proyecciones	P	establecer la planificación contable y tributaria	Calendario Tributario de la Vigencia	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Administrativa	Facturas Cuentas de Cobro procedimiento de programación CxP	P	Programación de cuentas por pagar	Agenda de programación de pagos de cuentas por pagar	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Admisiones y registro	Estudiantes matriculados	H	Recepcionar de manera física o digital la información financiera y contable, clasificando y el ingreso de la información al software contable	Sistematización de la información en SIIGO	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Administrativa	Sistematización de la información en SIIGO	H	Generar los informes contables	Balance general Estado de resultado Estado de flujo de efectivo Estado de cartera Saldo de cuentas por pagar	Proceso Gestión Administrativa

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Administrativa	Calendario tributario de la vigencia	H	Realización y presentación de la información tributaria a entes territoriales y nacionales	Declaración de Renta Declaración de IVA Retención en la fuente Industria y comercio	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Administrativa	Informe presupuestal y contable	H	Análisis y ajustes en el presupuesto mensual y anual de la Institución	Presupuesto actualizado	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión Administrativa	Necesidad de vinculación de personal a la Institución	H	Realizar la selección y vinculación del personal requerido para la prestación del servicio en la Institución	Personal vinculado	Proceso Gestión Administrativa
Proceso Gestión del SIG	Documentos vigentes del Sistema de Gestión de Calidad	H	Aplicación de la documentación	Registros del Sistema de Gestión de Calidad	Proceso Gestión Administrativa
Ministerio del Trabajo	Normatividad	H	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo	Informes de implementación	Todos los procesos
Proceso Gestión Administrativa	Procedimiento para la evaluación del desempeño	V	Realizar la evaluación del desempeño de docentes y administrativos	Registro de las evaluaciones de desempeño	Proceso Gestión Estratégica Proceso Gestión Administrativa

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión del SIG	Tablero de indicadores	V	Medición y análisis de indicadores	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Plan de auditoría	V	Realizar las auditorías internas de calidad al proceso	Informe de auditoría	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Plan de mejoramiento	A	Ejecución y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Análisis de la eficacia de las acciones implementadas	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Informes de auditoría interna de calidad	A	Análisis de los hallazgos e implementación de acciones	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Informe de producto o servicio no conforme	A	Análisis de la presentación de producto o servicio no conforme al cliente	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso GestiónEstratégica	Matriz de riesgos	A	Análisis de la materialización y seguimiento a los riesgos	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Ente certificador	Informes de auditoría externa de calidad	A	Análisis de los hallazgos e implementación de acciones	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
4. RECURSOS DE INFORMACION -DOCUMENTOS					
NOMBRE					

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
		Inducción del personal		
		Vinculación y permanencia de docentes y personal administrativo en la institución		
		Inducción y reintroducción de docentes y administrativos		
		Manual de cargos y funciones		
		Selección y Evaluación de Proveedores		
		Procedimiento de compras		
		Orden de Compra		

5. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	TIPO DE INDICADOR
Desempeño de docentes	Medir el desempeño académico y comportamental de los docentes	EFFECTIVIDAD
Desempeño de administrativos	Medir el desempeño del personal administrativo de la institución	EFFECTIVIDAD

6. CONTROL DE RIESGOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO
Disminución de los recursos para la sostenibilidad de la institución	No tener los recursos disponibles para llevar a cabo la prestación del servicio	Financiero
No cumplir con los perfiles definidos para los docentes en el	Vincular personal docente que no cumpla con los requisitos mínimos definidos en la matriz de funciones y competencias.	Operativo

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
manual de funciones y competencias				
CONTROL y SEGUIMIENTO				
¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?	RESPONSABLE	
Desempeño docente	A través de la evaluación de desempeño	Mejorar el servicio educativo, el desempeño profesional y personal	Director	
Eficacia de los mantenimientos correctivos y preventivos	Ejecutando eficazmente el plan de mantenimiento general de la institución	Asegurar la infraestructura tecnológica y locativa para la prestación del servicio educativo	Director	
Presupuesto institucional	Ejecutando los rubros conforme a lo planificado	Administrar eficientemente los recursos institucionales	Director	
Estados financieros e informes contables	A través de las reuniones mensuales administrativas y contables y los informes entregados por contabilidad	Tomar decisiones acertadas para el mejoramiento de la academia	Director	
Indicadores de Gestión	Mediante el uso del cuadro de mando integral como herramienta de medición, seguimiento, análisis y evaluación	Tomar decisiones acertadas para la mejora organizacional.	Director	

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 26 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

GESTION ACADEMICA

1. INFORMACION BASICA	
OBJETIVO	Desarrollar competencias comunicativas de comprensión, expresión, interacción e interpretación de textos o discursos en cualquiera de sus formas para la generación de aprendizajes significativos en nuestros estudiantes. Así mismo, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y de la convivencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa.
ALCANCE	Aplica desde el diseño curricular, la gestión de aula, el control de las salidas no conformes, la formación continua, las actividades de bienestar institucional y la sana convivencia, hasta el mejoramiento continuo del proceso.
LIDER DEL PROCESO	Coordinador académico
TIPO DE PROCESO	Misional
2. REQUISITOS APPLICABLES	
NTC 5555	7.1 Planificación de los servicios de formación para el trabajo 7.2 Procesos relacionados con el cliente (en lo académico: requisitos de formación, comunicación y revisión antes de la prestación del servicio) 7.3 Diseño y desarrollo 7.4 Compras (aplica en lo académico cuando se adquieren recursos didácticos, textos, software educativo, etc.) 7.5 Proceso educativo y prestación del servicio
NTC 5580	4.2 Requisitos sobre la denominación de los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas 4.3 Requisitos sobre la justificación de los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas 4.4 Requisitos sobre la organización curricular 4.5 Requisitos sobre el personal docente, facilitador o tutor 4.6 Requisitos sobre los procesos relacionados con los estudiantes y egresados 4.8 Requisitos sobre la evaluación y el mejoramiento continuo (en lo académico, aplicado a evaluación de aprendizajes y certificación)
2.1 NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE	

Ley 30 de 1992 Artículos 16, 17, 25, 29, 55, 109, 117, 120, 122, 123, 128, 129, Ley 115 de 1994 Artículos 11, 73, Ley 749 de 2002, Ley 1064 de 2006

Ley 1651 de 2013, Decreto 2020 de 2006 Decreto 1075 de 2015 Libro 2 parte 6 reglamentación de la educación para el trabajo y desarrollo humano, Decreto 1072 de 2015, Ley 2466 del 2025, Ley 2365 de 2024

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Estudiantes	Expectativas en la prestación del servicio	P	Planear la gestión académica acorde a los lineamientos establecidos y a las expectativas del cliente	Desarrollo de Plan de estudios	Estudiantes
Marco Común Europeo de Referencia	Directrices para el desarrollo curricular	H	Implementar las directrices establecidas para el desarrollo curricular	Plan de estudios ajustado a la normatividad aplicable	Estudiantes
Proceso Gestión Académica	Proyecto Educativo Institucional	H	Ejecutar las directrices establecidas en el Proyecto Educativo Institucional	Desarrollo de Plan de estudios	Estudiantes
Proceso Gestión Administrativa	Docentes	H	Seguimiento y evaluación de docentes	Acciones implementadas como resultado de la evaluación	Proceso Gestión del SIG
Proceso Gestión Académica	Estudiantes	H	Ejecución del plan de estudios para responder a los compromisos con los estudiantes	Seguimiento y evaluación de estudiantes	Proceso Gestión del SIG

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión del SIG	Documentos vigentes del Sistema de Gestión de Calidad	H	Aplicación de la documentación	Registros del Sistema de Gestión de Calidad	Proceso Gestión del SIG
Proceso Gestión del SIG	Tablero de indicadores	V	Medición y análisis de indicadores	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Plan de mejoramiento	A	Ejecución y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Análisis de la eficacia de las acciones implementadas	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Informe de producto o servicio no conforme	A	Análisis de la presentación de producto o servicio no conforme al cliente	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso Gestión Estratégica	Matriz de riesgos	A	Análisis de la materialización y seguimiento a los riesgos	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso Gestión del SIG	Evaluación de la satisfacción del usuario-cliente	A	Analizar los resultados obtenidos de las mediciones realizadas.	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Comunidad Educativa

4. RECURSOS DE INFORMACION -DOCUMENTOS

NOMBRE
Planeación y desarrollo curricular
Seguimiento y evaluación de estudiantes
Seguimiento y evaluación de docentes
Lesson Plan

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
-----------	--------	-------------	--------	---------

Prueba nivelación

5. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	TIPO DE INDICADOR
Rendimiento académico	Conocer el logro académico de los estudiantes con respecto al nivel que cursa	EFICACIA
Deserción	Medir el porcentaje de estudiantes que se retiran del programa.	EFICIENCIA
Retención	Medir el porcentaje de estudiantes que continúan el proceso formativo.	EFICIENCIA
Promoción	Medir el porcentaje de estudiantes que son promovidos de nivel.	EFICIENCIA
Repitencia	Medir el porcentaje de estudiantes que repiten el nivel de estudio.	EFICIENCIA

6. CONTROL DE RIESGOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO
Deserción de estudiantes	Aumento de la cifras deserción con respecto a la de los semestres anteriores	Estratégico
Prestación del servicio no acorde a la normatividad vigente	No prestar el servicio de enseñanza del idioma inglés, acorde a los cambios que puedan surgir en la normatividad aplicable	Estratégico

CONTROL y SEGUIMIENTO

¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?	RESPONSABLE
-------	--------	------------	-------------

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Diseño curricular	Revisando y ajustando el PEI de acuerdo a los requisitos de la NTC 5580 y requisitos legales e institucionales a través del formato de requisitos de calidad.		Ajustar conforme a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el diseño curricular y el PEI	Líder del Proceso
Planificación y desarrollo de la gestión de aula	A través del formato Lesson Plan y la observación de clase		Validar el cumplimiento de requisitos aplicables y cumplir con la promesa de valor del cliente	Líder del Proceso Docente
Egresados	Seguimiento a egresados		Para validar el PEI y cumplir con los requisitos aplicables	Líder del Proceso
Registro de programas	Mediante el listado maestro de documentos		Cumplir con los requisitos.	Director Líder del Proceso
Indicadores de Gestión	A través del cuadro de mando integral		Validar los resultados proyectados	Líder del Proceso
Salidas No Conformes	A través de la matriz de salidas no conformes		Asegurar la conformidad de la prestación del servicio	Líder del Proceso
Lista de exámenes estandarizados para la certificación del dominio lingüístico	A través de la verificación de la página del MEN en relación con la normatividad legal vigente		Cumplimiento de la normatividad legal vigente	Líder del Proceso

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 31 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

GESTIÓN SIG

1. INFORMACION BASICA	
OBJETIVO	Asegurar el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la academia, promoviendo la eficacia de las acciones de mejora.
ALCANCE	Asegurar el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la academia, promoviendo la eficacia de las acciones de mejora cumpliendo siempre con las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias.
LIDER DEL PROCESO	Coordinadora de Calidad
TIPO DE PROCESO	Evaluación
NORMA	2. REQUISITOS APLICABLES
NTC 5555	8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición (satisfacción del cliente, auditorías internas, medición de procesos y resultados) 8.3 Control de no conformidades 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora
NTC 5580	4.8 Evaluación y mejoramiento continuo
2.1 NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE	
Ley 30 de 1992 Artículos 16, 17, 25, 29, 55, 109, 117, 120, 122, 123, 128, 129, Ley 115 de 1994 Artículos 11, 73, Ley 749 de 2002, Ley 1064 de 2006 Ley 1651 de 2013, Decreto 2020 de 2006 Decreto 1075 de 2015 Libro 2 parte 6 reglamentación de la educación para el trabajo y desarrollo humano, Decreto 1072 de 2015, Ley 2466 del 2025, Ley 2365 de 2024	

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Directiva	Políticas institucionales	P	Planeación de las evaluaciones del Sistema de Gestión de Calidad	Informes de auditoría	Todos los procesos
Proceso Gestión Directiva	Directrices para la Gestión documental	P	Identificar normas y definir criterios para el análisis y mejoramiento continuo de la Institución	Actualización de procesos, procedimientos y demás documentos del sistema de Gestión de Calidad	Todos los procesos
Proceso Gestión Estratégica	Plan de comunicaciones	P	Planeación y desarrollo de las actividades descritas	Divulgación de la información	Comunidad Todos los procesos
Estudiantes y docentes	Propiedad del cliente	H	Implementar políticas de protección de la propiedad del cliente.	Propiedad del cliente custodiada	Estudiantes y docentes
Todos los procesos	Necesidad de implementación de acciones	H	Implementación de las acciones necesarias para el mejoramiento de los procesos	Plan de mejoramiento	Todos los procesos
Comunidad, partes interesadas, proveedores y usuarios	Correspondencia	H	Radicar y dar trámite a las comunicaciones recibidas	Correspondencia tramitada	Todos los procesos
Todos los procesos	Documentos inherentes a los procesos.	H	Conservar y custodiar los archivos de gestión, central e histórico.	Gestión documental aplicada a la documentación	Todos los procesos

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso SIG	Documentos vigentes del Sistema de Gestión de Calidad	H	Aplicación de la documentación	Registros del Sistema de Gestión de Calidad	Proceso Gestión del SIG
Proceso SIG	Tablero de indicadores	V	Medición y análisis de indicadores	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Todos los procesos
Proceso SIG	Plan de auditoría	V	Realizar las auditorías internas de calidad al proceso	Informe de auditoría	Todos los procesos
Usuario-cliente y usuario - visitante	Percepción del servicio	A	Analizar los resultados de la evaluación de la prestación del servicio	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Usuario-cliente y usuario - visitante
Proceso SIG	Plan de mejoramiento	A	Ejecución y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Análisis de la eficacia de las acciones implementadas	Todos los procesos
Proceso SIG	Informes de auditoría interna de calidad	A	Análisis de los hallazgos e implementación de acciones	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso SIG	Informe de producto o servicio no conforme	A	Análisis de la presentación de producto o servicio no conforme al cliente	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso Gestión Estratégica	Matriz de riesgos	A	Análisis de la materialización y seguimiento a los riesgos	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Ente certificador	Informes de auditoría externa de calidad	A	Análisis de los hallazgos e implementación de acciones	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos

4. RECURSOS DE INFORMACION -DOCUMENTOS

NOMBRE

Manejo de la propiedad del cliente

Medición de la satisfacción de los usuarios

Procedimiento para las auditorías internas

Procedimiento para las acciones Correctivas y de Mejora

Procedimiento para las salidas no conformes

Elaboración, control de documentos y registros

PQRS

Recepción, organización y conservación de documentos

5. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	TIPO DE INDICADOR
Eficacia en la gestión de las mejoras	Medir la eficacia de las acciones de mejora del sistema de gestión de calidad	EFICACIA
Nivel de satisfacción de las partes interesadas	Medir la satisfacción de las partes interesadas a través de la encuesta de satisfacción, favoreciendo sus necesidades y expectativas.	EFFECTIVIDAD

Quejas	Evaluar la oportunidad y eficacia del proceso de atención de quejas, identificar causas recurrentes y activar mejoras que aumenten la satisfacción de las partes interesadas		EFFECTIVIDAD
6. CONTROL DE RIESGOS			
RIESGO	DESCRIPCIÓN		TIPO DE RIESGO
Pérdida o deterioro de la propiedad del cliente	No salvaguardar la propiedad del cliente identificada como tal, la cual puede ser tangible o intangible		Cumplimiento
CONTROL y SEGUIMIENTO			
¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?	RESPONSABLE
Satisfacción de las partes interesadas	A través de encuestas y las FQS	Cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes	Líder del Proceso
Acciones de mejora (correctivos, acciones correctivas, acciones preventivas, oportunidad)	Por medio del levantamiento y ejecución de acciones conforme a la identificación de éstas	Procurar la eficacia del sistema y su mejoramiento continuo	Líder del Proceso

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 36 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

es de mejora) y salidas no conformes			
Resultados de auditorías	Mediante el procedimiento establecidos para las auditorías	Mejoramiento continuo y cumplimiento de requisitos de norma	Líder del Proceso
Indicadores de gestión	A través del uso del cuadro de mando integral	Procurar la eficacia del sistema y su mejoramiento continuo	Líder del Proceso

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 37 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

Admisiones y registro

1. INFORMACION BASICA	
OBJETIVO	Garantizar el debido registro y la protección de la información perteneciente a los clientes.
ALCANCE	Aplica desde el establecimiento del cronograma académico, la matrícula de estudiantes en el sistema académico, el diligenciamiento de solicitudes, la gestión de novedades, la certificación de estudiantes y la revisión de los registros, hasta el mejoramiento continuo del proceso.
LIDER DEL PROCESO	Director
TIPO DE PROCESO	Misional
NORMA	2. REQUISITOS APLICABLES
NTC 5555	5.2. Enfoque al Cliente 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente 7.5.4 Propiedad del Cliente
NTC 5580	4.6 Requisitos sobre los procesos relacionados con los estudiantes y egresados
2.1 NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE	
Ley 30 de 1992 Artículos 16, 17, 25, 29, 55, 109, 117, 120, 122, 123, 128, 129. Ley 115 de 1994 Artículos 11, 73. Ley 749 de 2002. Ley 1064 de 2006. Ley 1651 de 2013. Decreto 2020 de 2006. Decreto 1075 de 2015 Libro 2 parte 6 reglamentación de la educación para el trabajo y desarrollo humano. Decreto 1072 de 2015. Resolución 12730 de 2017	

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Proceso Admisiones y Registro	Análisis de la ejecución de las actividades del proceso	P	Planificar las directrices para la admisión de los aspirantes y el registro de los estudiantes a la Institución	Nuevas directrices aplicables al proceso	Proceso de Admisiones y registro. Planeación Institucional
Estudiantes	Novedades académicas y administrativas	H	Tramitar las novedades académicas y administrativas a las que haya lugar durante la vinculación del estudiante con la Institución.	Respuesta a solicitudes	Estudiantes
Marco Común Europeo de Referencia	Directrices para el desarrollo curricular	H	Actualización de la información brindada a los aspirantes y a los estudiantes en cuanto al Plan de Estudios	Información de ingreso	Estudiantes
Aspirantes	Necesidad de información sobre la vinculación a la institución	H	Ejecución de actividades inherentes al registro de los estudiantes en el programa	Estudiantes vinculados a la Institución	Aspirantes y estudiantes
Proceso SIG	Documentos vigentes del Sistema de Gestión de Calidad	H	Aplicación de la documentación	Registros del Sistema de Gestión de Calidad	Proceso SIG
Proceso SIG	Tablero de indicadores	V	Medición y análisis de indicadores	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Todos los procesos

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 39 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

Proceso SIG	Plan de mejoramiento	A	Ejecución y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Análisis de la eficacia de las acciones implementadas	Todos los procesos
Proceso SIG	Informe de producto o servicio no conforme	A	Análisis de la presentación de producto o servicio no conforme al cliente	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso Gestión Estratégica	Matriz de riesgos	A	Análisis de la materialización y seguimiento a los riesgos	Acciones implementadas en el plan de mejoramiento	Todos los procesos
Proceso SIG	Evaluación de la satisfacción del usuario-visitante	A	Analizar los resultados obtenidos de las mediciones realizadas.	Acciones implementadas acorde a los resultados obtenidos	Comunidad Educativa

4. RECURSOS DE INFORMACION -DOCUMENTOS

NOMBRE

5. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	TIPO DE INDICADOR
Deserción	Garantizar el debido registro y la protección de la información perteneciente a los clientes.	Eficacia

6. CONTROL DE RIESGOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO
No reportar los estudiantes en cartera	Estudiantes que asisten a clase y no aparecen activos en cartera	Operativo

CONTROL y SEGUIMIENTO

¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?	RESPONSABLE
-------	--------	------------	-------------

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 40 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

Propiedad perteneciente a los clientes	A través de la revisión periódica de los registros y carpetas de los estudiantes	Cumplir con los requisitos aplicables	Líder del Proceso
Retiro de estudiantes	Por medio del Q10	Hacer medición, seguimiento, análisis y evaluación de las causas de los retiros y establecer acciones de mejoramiento	Líder del Proceso
Salidas no conformes	Mediante las acciones de mejoramiento	Para controlar la conformidad de los productos y servicios	Líder del Proceso
Resultados del proceso	A través de una efectiva medición, seguimiento, análisis y evaluación de los indicadores de gestión	Tomar decisiones para la mejora continua del proceso y del sistema	Líder del Proceso
		Satisfacción de las partes interesadas con el servicio educativo que se presta.	

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 41 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

COPIA NO
CONTROLADA

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 42 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

Comercial

1. INFORMACION BASICA	
OBJETIVO	Gestionar la consecución de clientes potenciales y el sostenimiento de los actuales, a través de la oferta de servicios educativos que preparan a los estudiantes para el aprendizaje de idiomas.
ALCANCE	Desde la planeación de estrategias comerciales (divulgación de la oferta académica), el contacto y asesoría a potenciales estudiantes, proceso de inscripción, matrícula, hasta el seguimiento en permanencia y certificación de los estudiantes.
LIDER DEL PROCESO	Coordinadora Comercial
TIPO DE PROCESO	Gestión Comunidad, Apoyo
NORMA	2. REQUISITOS APLICABLES
NTC 5555	7.1 Gestión de la Información y Mercadeo 7.2 Proceso de Admisión y Matrícula 7.3 Atención al estudiante
NTC 5580	4.4 Gestión Académica – Requisitos de admisión, matrícula y registro 4.5 Información y promoción institucional
2.1 NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE	
Ley 115 de 1994, Ley 1064 de 2006, Decreto 1075 de 2015 (ETDH), Ley 1651 de 2013 (Bilingüismo), Ley 30 de 1992, Ley 749 de 2002, Ley 2365 de 2024, Ley 2466 de 2025.	

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Estratégica	Plan de Mercadeo	P Diseñar y ejecutar campañas de promoción institucional	Estrategia divulgada	Comunidad / interesados
Comunidad / Público	Solicitudes de información	H Brindar información y asesoría sobre programas	Registro de interesados	Aspirantes
Aspirantes	Documentos de inscripción	H Realizar inscripción y validar requisitos de admisión	Formatos diligenciados	Aspirantes
Gestión Académica	Criterios de matrícula	H Formalizar matrícula y registrar en SIET	Estudiantes matriculados	Estudiantes
Proceso Calidad	PQRS / encuestas	V Evaluar satisfacción de aspirantes y estudiantes	Informes de percepción	Dirección / Calidad
Estudiantes	Necesidades de continuidad	A Implementar estrategias de fidelización y permanencia	Acciones de seguimiento	Estudiantes

4. RECURSOS DE INFORMACION -DOCUMENTOS

NOMBRE
Procedimiento de Admisiones y Matrícula
Manual de Mercadeo y Promoción Institucional
Política de Atención al Estudiante
Quejas y Sugerencias
Manual de Convivencia

5. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	TIPO DE INDICADOR
----------------------	----------	-------------------

Matriculas	Gestionar la consecución de clientes potenciales y el sostenimiento de los actuales, a través de la oferta de servicios educativos que preparan a los estudiantes para el aprendizaje de idiomas.	EFICACIA	
6. CONTROL DE RIESGOS			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	
Incumplimiento en requisitos de admisión	Aspirantes sin la documentación exigida	Cumplimiento	
Insatisfacción de aspirantes	Mala atención o falta de información clara	Servicio	
CONTROL y SEGUIMIENTO			
¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?	RESPONSABLE
Plan de mercado	Por medio del cuadro de seguimiento a las actividades del plan	Para medir el cumplimiento de las actividades y las metas propuestas	Líder del Proceso
Presupuesto de ventas	Seguimiento al presupuesto de ventas	Medir la efectividad en la consecución de clientes, recuperación de cartera y seguimiento al cumplimiento del presupuesto asignado	Líder del Proceso
Satisfacción del cliente	Mediante la encuesta de satisfacción y las FQS	Medir el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de los clientes	Líder del Proceso
Indicadores de gestión	A través del cuadro de mando integral	Medir el desempeño del proceso y cumplimiento de las metas	Líder del Proceso

Procedimientos de Gestión Institucional

Los procedimientos establecidos por la institución tienen la siguiente identificación

ÁREA DE GESTIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBJETIVO	ALCANCE
Gestión Estratégica	Direccionamiento Estratégico	Director	Establecer la metodología para la gestión institucional con herramientas administrativas que propicien la mejora continua.	Desde la planeación estratégica hasta su ejecución, evaluación y mejoramiento, incluyendo riesgos y oportunidades.
	Revisión por la Dirección		Evaluar el sistema integrado de gestión conforme a requisitos aplicables.	Desde la recolección de elementos de entrada hasta la toma de decisiones para el mejoramiento del SIG.
Gestión Académica	Diseño Curricular	Coordinador Académico	Planificar la prestación del servicio educativo.	Desde la planeación de la oferta educativa hasta la validación y ajuste del plan de estudios.
	Desarrollo Curricular		Desarrollar la prestación del servicio educativo.	Desde la planeación del desarrollo curricular hasta la evaluación y mejoramiento del aprendizaje.
	Formación Continua		Fortalecer el ser, hacer, saber y estar de la comunidad educativa mediante servicios de formación.	Desde el diseño de servicios de formación/capacitación hasta su implementación (excluyendo programas regulares).

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 46 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

ÁREA DE GESTIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBJETIVO	ALCANCE
	Convivencia Institucional	Comité de Convivencia Laboral	Dinamizar la convivencia mediante manuales para fortalecer el clima institucional.	Desde la conformación del comité hasta la evaluación de actividades de promoción/prevención de riesgos psicosociales.
Gestión Administrativa	Talento Humano	Director	Gestionar personal idóneo para cumplir metas organizacionales.	Desde selección, contratación, capacitación, evaluación, hasta desvinculación.
	Infraestructura	Director	Gestionar el mantenimiento de la planta física y equipos.	Desde la planificación del mantenimiento hasta su control y evaluación.
	Contabilidad y Tesorería		Proyectar, registrar y analizar estados financieros.	Desde la proyección hasta la consolidación y análisis de estados financieros.
Admisiones y Registro	Registro y Novedades	Secretaría Académica	Facilitar el ingreso de estudiantes garantizando registro y protección de datos.	Desde la entrega de información/documentación hasta la inducción y mejoramiento del proceso.
Gestión Comercial	Mercadeo	Representante Comercial	Implementar estrategias para posicionar la institución en el mercado.	Desde el diseño del plan de mercadeo hasta su evaluación y mejoramiento.
	Ventas		Implementar estrategias de ventas mediante contactos efectivos.	Desde el presupuesto de ventas y segmentación de clientes hasta el control de desempeño.

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 47 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

ÁREA DE GESTIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBJETIVO	ALCANCE
Gestión SIG	Acciones de Mejora	Líder del Proceso	Promover mejoras en el SGC mediante oportunidades, acciones preventivas/correctivas.	Aplica a todos los procesos del SGC.
	Felicitaciones, Quejas y Sugerencias		Gestionar comunicación con clientes mediante reportes para el mejoramiento.	Aplica a todos los procesos del SGC.
	Satisfacción de Partes Interesadas	Líder del Proceso	Validar necesidades/expectativas mediante encuestas de satisfacción.	Aplica a todos los procesos del SGC.
	Auditorías Internas		Realizar auditorías internas según requisitos aplicables.	Aplica a todos los procesos del SIG.
	Salidas No Conformes		Intervenir en salidas no conformes.	Procesos académicos, matrículas, administrativos y financieros.
	Información Documentada del SIG		Crear, actualizar y distribuir información documentada del SIG.	Aplica a todos los procesos del SIG.
	Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador SIG	Mejorar condiciones laborales y bienestar físico/mental de colaboradores.	Desde el diseño del sistema de SST hasta su evaluación y mejoramiento.

Interacción procesos



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 establecida en la caracterización de los procesos.

CAPÍTULO V

Roles, Responsabilidades y Autoridades del SGC

Consejo Directivo

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

- a) 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 con el 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 con el 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”.

Las demás funciones de cargos están en el manual de perfiles, roles y responsabilidades.

COPIA NO
CONTROLADA

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

COPIA NO
CONTROLADA

MANUAL DE CALIDAD	Código: GET-DO-01	Fecha: 6/03/2026	Versión: 05	Página: 55 de 55
--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
05/07/2021	1	Creación del documento
20/05/2024	2	Ajuste al documento en el horizonte institucional.
30/09/2024	3	Nueva revisión y ajuste al horizonte institucional (visión, misión, política y objetivos del SIG, política de inclusión)
4/05/2025	4	Se actualiza mapa de procesos, valores institucionales y organización de procedimientos
6/03/2026	5	Actualización del horizonte institucional

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinadora de Calidad	Rector	Rector