Estiven David González Correa

Director General

Dennis Lorena Monsalve López

Director SIG

Juan Felipe Pastrana Casarrubia

Director Académico

Jhon Freider Pérez

Director Administrativo

Calle 50 #48-19 Itagüí

PBX 3223214- CEL. 300 3000 0439

www.formamos.edu.co

2026

Presentación de la empresa

Reseña histórica

Formamos inicio como una institución que trabaja por las personas de bajos recursos con necesidad de resocialización y socialización, es una historia de emprendimiento donde David Estiven González Correa, un joven visionario en su sueño de impactar una sociedad, inicia una labor desde las acciones comunales, visitando las mismas ofreciendo servicios educativos y brindando oportunidades a una comunidad vulnerable para acceder a la educación técnica y contribuir en un proyecto de vida sostenible con principios espirituales enmarcado en la fe en JESUCRISTO.

Basados en los principios de una abuela y una madre luchadoras y comprometidas con la sociedad en siempre extender la mano al que necesitara, aprendió el don de servicio y el ayudar, así mismo desarrollo las habilidades y competencias del empresarismo como son el mercadeo, las ventas, la disciplina, la puntualidad, el ver oportunidades donde otros ven dificultades, así como virtudes loables dignas de vivir día a día en la sociedad como la fe, el amor y el honrar la palabra.

Inicio sus sueños a los 20 años sin recursos económicos ni patrimonio alguno, soñando en grande y apoyándose en Dios, alquilando espacios a terceros y haciendo convenios interinstitucionales para generar auto sostenibilidad, su madre fue gran pilar en este proceso ya que con su experiencia de muchos años como mercaderista, apalanco el resultado de los estudiantes pioneros de esta gran entidad, madre que estuvo sol a sol en el trabajo del cada día, instruyendo desde su experiencia de vida en la consecución de sus logros, así mismo su abuela fue ese apoyo emocional incondicional, y desde sus consejos de sabiduría, mismos que solo da una vida bien vivida, guiaron la ruta. Fueron muchos los errores, las caídas, los desaciertos, las situaciones donde todo llego al límite y parecía terminar allí, fueron muchos los momentos cruciales, los desafíos y zozobras económicas, sociales, y coyunturales que pretendieron dejan a la mitad este sueño de formar, sin embargo, fue la mano de Dios y la instrucción de su palabra la que confronto, enseño y permitió aprender de los errores, levantarse vez tras vez hasta romper el molde y continuar cuesta arriba con mayor consciencia.

De todo este proceso surge FORMAMOS, quien ha establecido en sus principios de ruta y carta de navegación, ser una institución cristo céntrica, misma que en su matriz le da la Gloria a Dios por ser la fuente de inspiración, sin el nada hubiese

ocurrido, hoy llamada a esta misma transformación, trascendiendo a UNISABER: (en un mundo de tantas corrientes conceptuales, un solo saber: DIOS).

Información General

Nombre:	Establecimiento Educativo FORMAMOS
NIT	901417046-8
Licencia de funcionamiento:	2480 de enero 14 de 2013 088 de enero 03 de 2011
Secretaria de educación:	Secretaria de Educación y Cultura del Municipio de Itagüí
Naturaleza jurídica:	El Establecimiento Educativo FORMAMOS es una institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de carácter privado con certificado de existencia y representación legal ante la Cámara de Comercio del Aburra Sur.
Domicilio:	Calle 50 No. 48 -19, Itagüí. Edificio Formamos encima de las instalaciones el Banco Popular
Teléfono:	3223214 3005215150
Jornadas:	Lunes a domingo de 6 a.m. a 9 p.m.

Horizonte Institucional

Disposiciones legales vigentes

La institución cuenta con una **Matriz de Requisitos Legales Institucional**, en la cual se identifican, registran, actualizan y controlan las disposiciones normativas aplicables a sus procesos, programas y actividades. Esta matriz permite reconocer los requisitos legales relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo —SG-SST—, la gestión de calidad, las rutas de atención institucional y demás obligaciones normativas que orientan el funcionamiento de la institución.

La Matriz de Requisitos Legales constituye una herramienta de consulta, seguimiento y verificación del cumplimiento normativo, contribuyendo a la mejora continua, la prevención de riesgos legales y el fortalecimiento de la gestión institucional.

Objetivos Sistema Integrado de Gestión

General

Proporcionar de forma coherente servicios de formación laboral, académica y continua que satisfagan los requisitos de la normatividad vigente, los clientes, estudiantes y entorno productivo, económico y social mediante la aplicación eficaz del sistema incluidos los procesos para la mejora continua.

Específicos

- Asegurar la sostenibilidad de FORMAMOS, para el mejoramiento continuo del servicio educativo y el cumplimiento del horizonte institucional.
- Promover la mejora continua mediante la eficacia de las acciones de mejora.
- Fortalecer la gestión académica y el bienestar humano para promover la retención, reducir la repitencia y aumentar la promoción de los estudiantes, mediante estrategias integrales que fomenten su desarrollo académico, emocional y social
- Facilitar el ingreso de estudiantes nuevos y actuales a la institución, garantizando el debido registro y la protección de la información perteneciente a los clientes.
- Fortalecer la gestión académica y el bienestar humano para promover la retención, reducir la repitencia y aumentar la promoción de los estudiantes, mediante estrategias integrales que fomenten su desarrollo académico, emocional y social

Alcance

El presente Manual de Calidad aplica a todos los procesos del Sistema de gestión de la calidad, contribuyendo en la prestación del servicio. El continuo cambio al que está sometida nuestra sociedad y el papel que desempeñan las Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en ella, genera la necesidad de que el disponga de un modelo de gestión de calidad. El Manual de Calidad proporciona un marco de referencia de la estructura organizacional y documental del sistema integrado de gestión bajo los requisitos de las normas técnicas colombianas NTC 5555 y NTC 5581, Resolución 0312:2019 y Decreto 1075 de 2015.

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad y en consecuencia de la certificación son todos los subprocesos que conforman los procesos: estratégicos, misionales y de apoyo implementados para la prestación de servicios de formación para el trabajo y

desarrollo humano, y educación continua. El alcance del servicio cubre el diseño y prestación de servicios educativos en los programas con resolución vigente ofrecidos por FORMAMOS que se relacionan a continuación:

PROGRAMA	RESOLUCIÓN (Número y Fecha)
Técnico Laboral Gestión Contable y Financiera	213715 del 29 de septiembre de 2023
Técnico Laboral Gestión Administrativa con Énfasis en Calidad	55079-5 del 12 de marzo de 2021
Técnico Laboral por Competencias en Auxiliar en Clínica Veterinaria	213715 del 29 de septiembre de 2023
Técnico Laboral por Competencias en Preparación Física y Entrenamiento Deportivo	10053 del 22 de febrero de 2022
Técnico Laboral Atención Integral a la Primera Infancia	213715 del 29 de septiembre de 2023
Técnico Laboral Atención Integral al Adulto Mayor	261025 del 21 de noviembre de 2023
Técnico Laboral por Competencias en Operador de Maquinaria Amarilla Pesada	80391 del 22 de agosto de 2022
Técnico Laboral Seguridad y Salud en el Trabajo - SST	197666-2 del 03 de julio de 2025
Técnico Laboral Gestión Integral del Talento Humano	197566-1 del 03 de julio de 2025
Técnico Laboral en Marketing, Publicidad y Comunicaciones	261025-5 del 21 de noviembre de 2023
Técnico Laboral en Mercadeo y Ventas	261025-4 del 21 de noviembre de 2023
Técnico Laboral Acondicionamiento Físico y Actividad Deportiva	8433 del 28 de febrero de 2025
Técnico Laboral Zootecnia	8433-2 del 28 de febrero de 2025

La descripción de los procesos constituirá el marco de referencia de las actividades, relacionadas con cada uno de los procesos, de cómo se están desarrollando las diferentes funciones, permitiendo de esta forma apoyar el direccionamiento para alcanzar el cumplimiento de la misión y visión de la Institución.

No aplicabilidad de requisitos

Respecto a NTC 5555-2011 se excluye el requisito 7.6, referente a trazabilidad de las mediciones, ya que para el servicio educativo no es necesario contar con equipos calibrados y patrones de calibración.

Política integral

FORMAMOS es una institución de educación para el trabajo y desarrollo humano, inspirada en principios Cristo céntricos. Comprometidos con la formación integral de nuestros estudiantes ofreciendo programas técnicos laborales y de formación académica.

FORMAMOS gracias a su compromiso en responsabilidad social contribuye en el desarrollo social y económico municipal. Es este compromiso el eje articulador de la política integral institucional, apostando a la construcción social desde un enfoque humanista bajo principios Cristo céntricos

FORMAMOS dispone de recursos técnicos, humanos y económicos para garantizar la mejora continua en todos nuestros procesos. Cumpliendo con los más altos estándares de calidad, requisitos legales, directrices brindadas por el Ministerio de Educación Nacional, y normas de competencia laboral definidas en las mesas sectoriales, facilitadas metodológicamente por el SENA o el Marco Nacional de Cualificaciones.

FORMAMOS se compromete con la seguridad y salud de los colaboradores, velando por su integridad física y mental mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente en todos sus niveles.



Jhon Freider Perez Gonzalez
Representante Legal
2026



Juan Felipe Pastrana Casarrubio
Director Académico
2026

Misión

FORMAMOS impulsa la formación integral basada en principios Cristo céntricos a través de programas técnicos laborales articulados con el sector empresarial,

contribuyendo al desarrollo social y a la formación de personas competentes a nivel nacional.

Visión

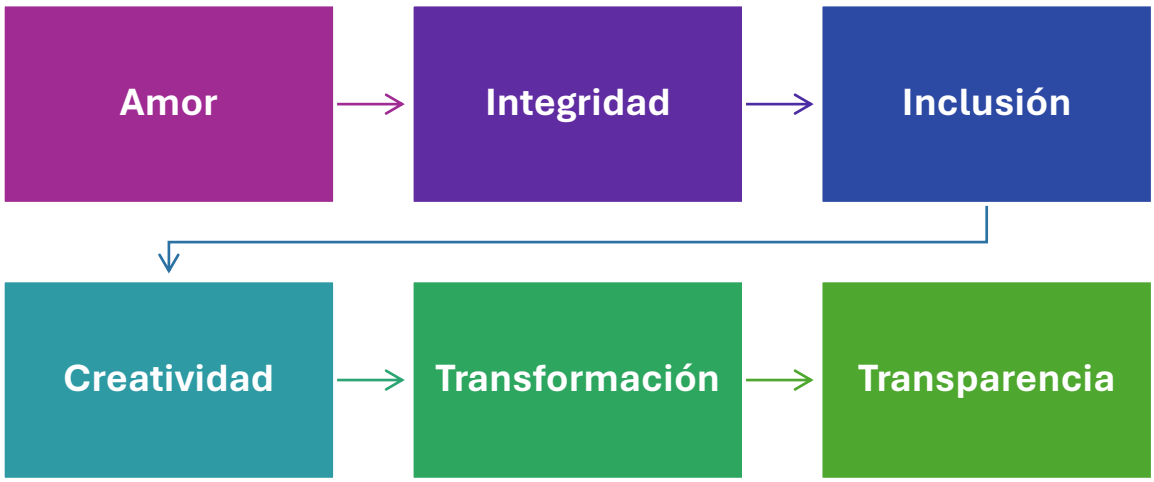
FORMAMOS se proyecta a nivel nacional como una de las mejores instituciones para el Trabajo y el desarrollo Humano, comprometida con la responsabilidad social guiada por valores éticos y Cristo céntricos.

Principios institucionales

EN FORMAMOS, para tener una buena formación humana, nos preocupamos por una educación centrada en principios cristianos:

- El respeto propio, por la vida, por el otro, por naturaleza y la conservación del medio ambiente.
- Presencia de un Dios poderoso y renovador que promueve en los aprendices la autonomía y la iniciativa necesaria frente a los retos que el futuro les depara.

Valores institucionales



Identificación de procesos



FORMAMOS tiene establecido su sistema integral de gestión mediante un enfoque basado en procesos, el cual le permite a la organización garantizar la mejora continua y la eficacia de este al permitir mediciones de los resultados más objetivas y ejercer un mayor control sobre las actividades desarrolladas.

Es así como los procesos de gestión establecidos están orientados a cumplir los requisitos por ley y los definidos a las diferentes normas nacionales e internacionales contempladas dentro del alcance de este proyecto.

Los procesos estratégicos son los que permiten al instituto contar con un marco de dirección, actuación ordenada, alineada y con estándares de calidad y rendimiento.

Los procesos misionales son la razón de ser de FORMAMOS y contribuyen de manera directa en el servicio que se presta. Los procesos de apoyo son los que brindan los recursos necesarios para una operatividad eficaz y eficiente.

Cada uno de los procesos se identifica en el formato de Caracterización de Procesos y también determina la secuencia e interacción de dichos procesos.


INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS
FORMAMOS
ENTRADAS / PARTES INTERESADAS
Aspirantes y estudiantes
Sector productivo
Requisitos legales y normativos
PEI y lineamientos institucionales
PROCESOS ESTRATÉGICOS
Gestión Administrativa
Gestión del Sistema Integral
Retroalimentación, seguimiento y mejora
PROCESO MISIONAL
Gestión Académica
PROCESO DE APOYO
Registro y Matrícula
SALIDAS / RESULTADOS
Servicio educativo prestado
Estudiantes formados y certificados
Satisfacción de las partes interesadas
Mejora continua
A
ACTUAR
Ajustar y mejorar
V
VERIFICAR
Evaluar resultados
MEJORA CONTINUA – CICLO PHVA
H
HACER
Ejecutar procesos
P
PLANEAR
Definir objetivos y planificar

Gestión Administrativa

PROCESO	OBJETIVO
Gestión Administrativa	Asegurar la sostenibilidad de FORMAMOS, para el mejoramiento continuo del servicio educativo y el cumplimiento del horizonte institucional

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos	Resultados de los procesos, indicadores de gestión, necesidades de recursos, informes de desempeño, PQRSF, auditorías internas y externas.	**PLANEAR:** Definir lineamientos estratégicos, política de calidad, objetivos institucionales, responsabilidades, autoridades, indicadores y recursos necesarios para el funcionamiento institucional.	Política y objetivos institucionales comunicados. Recursos asignados. Responsabilidades y autoridades definidas.	**Clientes internos:** Todos los procesos.
Estudiantes, aspirantes, egresados, acudientes y sector productivo	Necesidades y expectativas de partes interesadas, requisitos del servicio educativo, información del mercado laboral y tendencias del sector.	**HACER:** Gestionar recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros. Comunicar directrices institucionales. Aprobar contratos, convenios, planes, compras y decisiones administrativas.	Contratos, convenios y directrices aprobadas. Recursos disponibles para la prestación del servicio educativo.	**Clientes externos:** Estudiantes, aspirantes, egresados, acudientes, sector productivo, organismos de control y partes interesadas.
Gestión del Sistema Integral	Informes de auditoría, revisión por la dirección, planes de mejora, análisis de	**VERIFICAR:** Revisar los resultados de los procesos, cumplimiento de indicadores, satisfacción de partes interesadas, gestión de	Informe de revisión por la dirección. Resultados de seguimiento institucional. Decisiones de mejora.	Alta Dirección, comunidad educativa y organismos certificadores.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
	satisfacción y resultados del SGI.	quejas y reclamos, cumplimiento legal y eficacia del Sistema de Gestión Integral.		
Entes de control y organismos certificadores	Requisitos legales, normativos, reglamentarios e institucionales aplicables a ETDH.	**ACTUAR:** Definir, aprobar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora. Realizar seguimiento a los planes de mejora y toma de decisiones estratégicas.	Planes de mejora aprobados e implementados. Sistema de Gestión Integral revisado. Acciones de mejora institucional.	Todos los procesos y partes interesadas.

RESPONSABLES	DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS	LÍMITES DEL PROCESO	REQUISITOS DEL CLIENTE, LEY, ORGANIZACIÓN
Representante Legal. Dirección Administrativa y Financiera. Alta Dirección.	PEI. Manual de calidad o Sistema de Gestión Integral. Política y objetivos de calidad. Informe de revisión por la dirección. Matriz de indicadores. Planes de mejora. Presupuesto institucional.	Cumplimiento de objetivos institucionales. Cumplimiento del plan estratégico o plan operativo. Resultados de revisión por la dirección.	Personal directivo y administrativo competente. Recursos financieros. Infraestructura física. Sistemas de información. Plataforma académica o	**Inicia:** Con la identificación de necesidades estratégicas, administrativas, financieras y legales de la institución. **Termina:** Con la revisión del sistema, toma de	Requisitos de estudiantes, aspirantes, egresados, sector productivo y partes interesadas. Requisitos legales aplicables a ETDH. Requisitos institucionales definidos en el PEI.

	Contratos y convenios. Resoluciones de aprobación de programas. NTC 5555. NTC 5581, cuando aplique. Decreto 1075 de 2015. Normatividad ETDH aplicable.	Nivel de satisfacción de estudiantes y partes interesadas. Cumplimiento de planes de mejora.	administrativa. Equipos de comunicación y tecnología.	decisiones, asignación de recursos y aprobación de planes de mejora.	NTC 5555. NTC 5581, cuando aplique. Requisitos de organismos certificadores o entes de inspección, vigilancia y control.

Gestión del Sistema Integral

PROCESO	OBJETIVO
Gestión del Sistema Integral	Promover la mejora continua mediante la eficacia de las acciones de mejora

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
Alta Dirección	Lineamientos estratégicos, PEI, política de calidad, objetivos institucionales y requisitos aplicables.	**PLANEAR:** Planificar el Sistema de Gestión Integral, programa de auditorías, control documental, gestión de riesgos, indicadores y mecanismos de seguimiento.	Programa de auditorías. Plan de trabajo del SGI. Matriz documental. Matriz de indicadores.	**Clientes internos:** Todos los procesos.
Todos los procesos	Información de procesos, documentos, registros, indicadores, PQRSF, riesgos, salidas no conformes y oportunidades de mejora.	**HACER:** Controlar documentos y registros. Coordinar auditorías internas. Gestionar PQRSF. Apoyar la identificación de riesgos. Controlar el servicio no conforme. Acompañar la formulación de acciones correctivas y de mejora.	Documentos y registros controlados. Informes de auditoría. Tratamiento de PQRSF. Acciones de mejora registradas. Servicio no conforme controlado.	Alta Dirección, Gestión Académica, Registro y Matrícula, Gestión Administrativa.
Auditores internos y externos	Hallazgos, observaciones, no conformidades y oportunidades de mejora.	**VERIFICAR:** Hacer seguimiento a la eficacia de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Verificar cumplimiento documental, normativo y de indicadores.	Seguimiento a acciones de mejora. Informes de cumplimiento y eficacia. Resultados de auditorías.	**Clientes externos:** Organismos certificadores, entes de control, estudiantes y partes interesadas.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
Entes de control y organismos certificadores	Requisitos legales, NTC 5555, NTC 5581 y demás requisitos aplicables.	**ACTUAR:** Proponer ajustes al sistema, actualizar documentos, fortalecer controles y reportar resultados para revisión por la dirección.	Informe para revisión por la dirección. Documentos actualizados. Planes de mejora. Retroalimentación a los procesos.	Alta Dirección, organismos certificadores y comunidad institucional.

RESPONSABLES	DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS	LÍMITES DEL PROCESO	REQUISITOS DEL CLIENTE, LEY, ORGANIZACIÓN
Director(a) de Gestión Integral. Coordinador(a) de Calidad. Auditores internos. Líderes de proceso.	Manual o documento del Sistema de Gestión Integral. Procedimiento de control de documentos y registros. Procedimiento de auditorías internas. Procedimiento de acciones correctivas y de mejora. Procedimiento de control de producto o servicio	Cumplimiento del programa de auditorías. Porcentaje de acciones de mejora cerradas eficazmente. Oportunidad en la atención de PQRSF. Número de no conformidades recurrentes. Cumplimiento de indicadores del SGI. Resultado de	Personal competente en sistemas de gestión. Auditores internos. Software, plataforma o repositorio documental. Equipos de cómputo y comunicación. Registros institucionales. Recursos para formación y mejora.	**Inicia:** Con la planificación del Sistema de Gestión Integral y definición de mecanismos de control. **Termina:** Con el informe de resultados, seguimiento a acciones de mejora y retroalimentación a la Alta Dirección y procesos involucrados.	Requisitos de NTC 5555. Requisitos de NTC 5581, cuando aplique. Requisitos legales aplicables a ETDH. Requisitos del PEI. Requisitos de estudiantes, egresados, sector productivo y partes interesadas. Requisitos institucionales del Sistema de Gestión Integral.

	no conforme. Procedimiento de PQRSF. Matriz de riesgos. Matriz de indicadores. Informes de auditoría. Informes de revisión por la dirección. NTC 5555. NTC 5581, cuando aplique. Resolución 0312 de 2019, si el SG-SST está integrado. Normatividad ETDH aplicable.	auditorías internas y externas.			

Gestión Académica

PROCESO	OBJETIVO
Gestión Académica	Fortalecer la gestión académica y el bienestar humano para promover la retención, reducir la repitencia y aumentar la promoción de los estudiantes, mediante estrategias integrales que fomenten su desarrollo académico, emocional y social

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
Alta Dirección	PEI, lineamientos institucionales, recursos aprobados, política y objetivos de calidad.	**PLANEAR:** Planear calendario académico, cargas docentes, grupos, horarios, módulos, ambientes de aprendizaje, recursos y actividades académicas.	Planeación académica aprobada. Calendario académico. Asignación académica.	**Clientes internos:** Registro y Matrícula, Gestión Administrativa, Gestión Integral, docentes.
Gestión Administrativa	Recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos.	Definir necesidades de docentes, materiales, plataforma, aulas, talleres, laboratorios o ambientes de práctica.	Requerimientos académicos definidos. Recursos solicitados para la prestación del servicio.	Gestión Administrativa y Alta Dirección.
Sector productivo, normatividad y programas aprobados	Normas de competencia laboral, PEP, resoluciones de aprobación de programas, necesidades del mercado laboral y requisitos legales.	Diseñar, revisar o actualizar planes de estudio, módulos de formación, criterios de evaluación, guías de aprendizaje y estrategias pedagógicas.	Diseños curriculares. PEP actualizados. Planes de formación. Guías e instrumentos de evaluación.	Estudiantes, docentes, egresados, sector productivo y entes de control.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
Registro y Matrícula	Listados de estudiantes matriculados, grupos conformados e información del estudiante.	**HACER:** Ejecutar la formación de acuerdo con el PEI, PEP, cronograma, módulos, guías, planeaciones y criterios de evaluación.	Servicio educativo prestado. Registros de asistencia. Notas. Evidencias de aprendizaje.	**Clientes externos:** Estudiantes, acudientes cuando aplique, egresados, sector productivo y comunidad educativa.
Docentes	Planeaciones, guías, evaluaciones, asistencia, evidencias de aprendizaje y reportes académicos.	Desarrollar clases, actividades prácticas, evaluaciones, seguimiento académico, acompañamiento al estudiante y reporte de novedades.	Resultados de aprendizaje. Seguimiento académico. Reportes de desempeño. Actas académicas.	Coordinación Académica, estudiantes y Alta Dirección.
Bienestar, convivencia o coordinación académica	Reportes de convivencia, desempeño, permanencia, alertas académicas o casos especiales.	Gestionar seguimiento a estudiantes, convivencia, permanencia, desempeño académico, casos especiales y cumplimiento del manual de convivencia.	Planes de acompañamiento. Reportes de seguimiento. Acciones de mejora académica.	Estudiantes, acudientes cuando aplique, docentes y coordinación.
Gestión Integral	Indicadores, PQRSF, auditorías, no conformidades y oportunidades de mejora.	**VERIFICAR:** Revisar cumplimiento de planeación académica, desempeño docente, resultados de aprendizaje, satisfacción, permanencia, deserción,	Informes académicos. Indicadores. Seguimiento al servicio educativo. Resultados de evaluación docente.	Alta Dirección y Gestión Integral.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
		promoción y cumplimiento de requisitos del programa.		
Todos los procesos	Resultados de evaluación, satisfacción, auditorías y seguimiento académico.	**ACTUAR:** Formular e implementar acciones de mejora sobre currículo, metodología, evaluación, docentes, recursos, convivencia, permanencia y certificación.	Planes de mejora académica implementados. Ajustes curriculares. Mejoras en la prestación del servicio educativo.	Estudiantes, docentes, Alta Dirección, sector productivo y partes interesadas.

RESPONSABLES	DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS	LÍMITES DEL PROCESO	REQUISITOS DEL CLIENTE, LEY, ORGANIZACIÓN
Rectoría. Dirección Académica. Coordinación Académica. Docentes. Líderes de programa.	PEI. PEP de cada programa. Resoluciones de aprobación de programas. Diseños curriculares. Planes de estudio. Mallas curriculares. Planeaciones académicas. Guías de aprendizaje. Instrumentos de evaluación. Registros de	Tasa de permanencia. Tasa de deserción. Tasa de promoción o aprobación. Satisfacción de estudiantes. Evaluación de desempeño docente. Resultados de auditorías académicas. Seguimiento a	Personal docente competente. Dirección y coordinación académica. Aulas, talleres, laboratorios o ambientes de aprendizaje. Plataforma académica. Materiales didácticos.	**Inicia:** Con la planeación académica, diseño o actualización curricular y organización de la prestación del servicio educativo. **Termina:** Con la evaluación del aprendizaje, cierre	Requisitos de estudiantes y aspirantes. Requisitos del sector productivo. Requisitos del PEI y PEP. Requisitos legales aplicables a ETDH. Requisitos de NTC 5555. Requisitos de NTC 5581, cuando aplique. Requisitos de normas de competencia laboral

	asistencia. Registros de notas. Actas académicas. Manual de convivencia. Reglamento estudiantil. Seguimiento a estudiantes. Evaluación docente. Evaluación del servicio. Normas de competencia laboral aplicables. NTC 5555. NTC 5581, cuando aplique. Decreto 1075 de 2015 y normas aplicables a ETDH.	egresados, cuando aplique.	Equipos tecnológicos. Recursos bibliográficos. Recursos financieros aprobados.	académico, certificación o graduación, seguimiento de resultados y mejora del proceso.	asociadas a cada programa. Manual de convivencia y reglamento estudiantil.

Registro y Matrícula

PROCESO	OBJETIVO
Gestión Académica: Registro y Matrícula	Facilitar el ingreso de estudiantes nuevos y actuales a la academia, garantizando el debido registro y la protección de la información perteneciente a los clientes..

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
Aspirantes, acudientes, empresas o interesados	Solicitudes por WhatsApp, llamadas, página web, formularios, redes sociales, referidos, volantes o contacto directo.	**PLANEAR:** Definir metas de matrícula, canales de atención, distribución de oportunidades a asesores y requisitos de admisión por programa.	Metas comerciales. Plan de atención. Requisitos de admisión definidos.	**Clientes internos:** Dirección Comercial, Gestión Académica, Gestión Administrativa, Gestión Integral.
Gestión Académica	Información de programas, horarios, requisitos, costos, duración, modalidad, disponibilidad de cupos y condiciones de ingreso.	**HACER:** Brindar información al aspirante, registrar oportunidades, orientar sobre programas, requisitos, financiación, medios de pago y proceso de matrícula.	Aspirantes informados. Oportunidades registradas. Información clara del programa.	Aspirantes, estudiantes y acudientes cuando aplique.
Aspirantes	Documentos de identidad, formularios, soportes requeridos, comprobantes de pago, acuerdos de pago o financiación.	Legalizar inscripción y matrícula. Crear o actualizar hoja de vida del estudiante. Registrar información en Q10 o plataforma institucional. Generar órdenes de pago y comprobantes.	Matrícula legalizada. Estudiante registrado. Hoja de vida del estudiante. Orden de pago. Comprobante de matrícula.	**Clientes externos:** Estudiantes, aspirantes, acudientes cuando aplique, empresas o convenios.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTE
Gestión Administrativa y Financiera	Información de pagos, créditos, descuentos, acuerdos de pago, cartera y novedades financieras.	Validar pagos, reportar novedades financieras y actualizar estado de matrícula.	Estado financiero del estudiante actualizado. Reporte de pagos. Legalización financiera.	Estudiante, cartera, administración y Gestión Académica.
Gestión Académica	Grupos, calendario, horarios, fecha de inicio y canales institucionales.	Entregar información de inicio de clases, instructivos de acceso, reglamento, manual de convivencia y canales institucionales.	Carta de bienvenida. Instructivos de acceso. Grupo asignado. Información de inicio académico.	Estudiantes y Gestión Académica.
Dirección Comercial	Reporte de oportunidades, seguimiento a interesados y matrículas.	**VERIFICAR:** Hacer seguimiento a oportunidades, conversión, tiempos de respuesta, matrículas efectivas y registros completos en plataforma.	Reportes comerciales y de matrícula. Indicadores de conversión. Seguimiento a oportunidades.	Alta Dirección y Gestión Administrativa.
Todos los procesos	Resultados de indicadores, PQRSF y novedades de matrícula.	**ACTUAR:** Definir acciones de mejora para atención, oportunidad, conversión, registros, comunicación y satisfacción del aspirante o estudiante.	Planes de mejora implementados. Mejoras en atención y matrícula.	Aspirantes, estudiantes, Dirección y procesos internos.

RESPONSABLES	DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	PARÁMETROS DE	RECURSOS	LÍMITES DEL PROCESO	REQUISITOS DEL CLIENTE, LEY, ORGANIZACIÓN

		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
Dirección Comercial. Asesores de mercadeo. Personal de admisiones y registro. Apoyo administrativo y financiero.	Procedimiento de registro y matrícula. Formulario de inscripción. Hoja de vida del estudiante. Contrato o acuerdo de prestación del servicio educativo, si aplica. Orden de pago. Comprobante de matrícula. Carta de bienvenida. Instructivos de acceso a plataforma. Manual de convivencia. Política de tratamiento de datos personales.	Porcentaje de oportunidades convertidas en matrícula. Número de matrículas efectivas. Satisfacción del aspirante o estudiante frente al proceso de matrícula.	Personal comercial y de admisiones competente. Plataforma académica y administrativa. Canales de comunicación institucional. Equipos de cómputo. Recursos financieros. Material publicitario e informativo. Base de datos de aspirantes y estudiantes.	**Inicia:** Con el contacto del aspirante, interesado, acudiente o empresa. **Termina:** Con la matrícula legalizada, estudiante registrado y entrega de información de inicio académico.	Requisitos del aspirante y estudiante. Requisitos legales de matrícula y protección de datos. Requisitos institucionales definidos en PEI, reglamento y manual de convivencia. Requisitos de los programas aprobados. Requisitos de NTC 5555. Normatividad aplicable a ETDH.

	Registros en Q10 o plataforma institucional. Resoluciones de aprobación de programas. NTC 5555. Normatividad aplicable a ETDH.				

Procedimientos

PROCESO	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
Gestión Administrativa	Revisión por la Dirección
	Gestión de compras
	Selección, evaluación y reevaluación de proveedores y contratistas
	Gestión de talento humano
	Evaluación de desempeño del personal
Gestión del Sistema Integral	Control de documentos y registros
	Auditorías internas
	Acciones correctivas y de mejora
	Control de producto o servicio no conforme
	Gestión de PQRSF
	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, si el SG-SST está integrado
Gestión Académica	Diseño y desarrollo curricular
	Registro y matricula

Análisis del contexto

Cada programa técnico laboral que se ofrece y toda la formación informal se realiza acorde a un análisis de contexto interno, municipal, departamental, nacional e internacional y queda estipulado en su planteamiento.

Adicionalmente, los líderes de cada proceso determinan las cuestiones externas e internas de la institución a través de la Planeación Estratégica, realizando inicialmente la matriz DOFA analizando las diferentes partes interesadas, definiendo las estrategias a realizar para cumplir los objetivos definidos.

Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Se han identificado como clientes y partes interesadas del instituto y sus requisitos las personas o grupos de personas que pueden afectar, o que podrían verse afectados por la organización y sus actividades a las siguientes:

Matriz de Partes Interesadas, Necesidades y Mecanismos de Seguimiento

Grupo de interés	Parte interesada	Necesidades o expectativas	Mecanismo de seguimiento
Comunidad educativa	**Estudiantes**	Buen trato. Planes de estudio articulados con la	Encuesta de satisfacción.

Grupo de interés	Parte interesada	Necesidades o expectativas	Mecanismo de seguimiento
		formación por competencias y legalmente aprobados. Profesionalismo e idoneidad del personal formador. Reconocimiento del proceso formativo. Acceso claro y oportuno a la información. Planes de bienestar. Facilidades de pago. Innovación educativa. Continuidad en el proceso de formación. Prácticas idóneas y/o remuneradas, cuando aplique. Garantía de culminación de la formación conforme a los requisitos institucionales y legales.	Seguimiento académico. PQRSF. Indicadores de permanencia, deserción, promoción y certificación.
Talento humano	**Empleados**	Capacitación continua. Buen ambiente de trabajo. Estabilidad laboral. Reconocimiento. Incentivos por labores desarrolladas. Pagos oportunos. Claridad en funciones y responsabilidades.	Encuesta de clima laboral. Evaluación de desempeño. Plan de capacitación. Revisión por la dirección.
Aliados académicos	**Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano**	Competencia leal. Convenios interinstitucionales. Articulación académica. Cooperación para el fortalecimiento de la formación.	Seguimiento a convenios. Actas de reunión. Evaluación de alianzas. Revisión por la dirección.
Comunidad externa	**Comunidad**	Apoyo institucional a través de actividades de proyección social o asociación. Egresados competentes y éticos. Generación de empleo.	Encuesta de satisfacción. Seguimiento a actividades de proyección social. Registro de egresados.

Grupo de interés	Parte interesada	Necesidades o expectativas	Mecanismo de seguimiento
		Aporte al desarrollo social y productivo del entorno.	Seguimiento a impacto institucional.
Egresados	**Egresados**	Continuidad en la oferta educativa. Fortalecimiento de competencias en programas culminados. Acceso a información sobre oportunidades laborales o formativas. Relación permanente con la institución.	Seguimiento a egresados. Bolsa de empleo. Encuesta de satisfacción a egresados. Base de datos de egresados.
Sector productivo	**Empresas, centros de práctica y empleadores**	Cumplimiento de convenios. Estudiantes en práctica competentes. Acatamiento del reglamento de las instituciones de práctica. Comunicación oportuna con la institución. Formación pertinente frente a las necesidades laborales.	Encuesta de satisfacción al sector productivo. Seguimiento a prácticas. Evaluación de desempeño en práctica. Seguimiento a convenios.
Entes de control	**Ministerio de Educación Nacional**	Cumplimiento de la normatividad aplicable a la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Disponibilidad de información institucional cuando sea requerida.	Resultados de inspecciones. Seguimiento normativo. Revisión documental. Planes de mejoramiento.
Entes territoriales	**Secretaría de Educación**	Cumplimiento de la normatividad vigente. Programas aprobados y actualizados. Funcionamiento institucional conforme a la licencia y registros correspondientes. Atención oportuna a requerimientos.	Resultados de inspección, vigilancia y control. Respuesta a requerimientos. Revisión documental. Planes de mejoramiento.

Grupo de interés	Parte interesada	Necesidades o expectativas	Mecanismo de seguimiento
Alta dirección	**Propietario / Socios**	Aumentar rentabilidad y competitividad. Generar empleo. Satisfacción del cliente. Disminución de costos. Rentabilidad económica. Aporte al conocimiento y al desarrollo social. Gestión de recurso humano de calidad. Implementación de tecnología. Crecimiento institucional. Impacto con calidad en la población. Incremento de servicios especializados. Actualización del personal. Reconocimiento empresarial.	Revisión por la dirección. Indicadores financieros. Indicadores de gestión. Informes administrativos. Seguimiento al plan estratégico.
Proveedores	**Proveedores de insumos y servicios**	Continuidad de contratos. Claridad en los requisitos de compra o contratación. Oportunidad en el pago de obligaciones. Relación comercial transparente.	Evaluación y reevaluación de proveedores. Seguimiento a órdenes de compra o contratos. Registro de pagos.
Sector financiero	**Entidades financieras**	Cumplimiento de obligaciones financieras. Acceso a créditos bancarios. Acceso a créditos por libranza, cuando aplique. Información financiera confiable. Pagos oportunos.	Seguimiento financiero. Reportes contables. Cumplimiento de pagos. Revisión administrativa y financiera.

Control de la información documentada

La información documentada se maneja a través de documentos y registros controlados, implementando el correspondiente Procedimiento para Control De Documentos y Registros.

Liderazgo y compromiso

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

a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC
b) La ratificación anual de este compromiso y la divulgación de este y de la importancia de una gestión de la calidad eficaz a través de la Plataforma Institucional o de las carteleras informativas.
c) Concientización de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios, a través del compromiso, dirección y apoyo dado a las personas y promoviendo la mejora.
d) Establecimiento y divulgación de la política y los objetivos de calidad y compatibilidad de estos con el contexto y dirección estratégica de la institución
e) Asegurándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización a través de la Planeación Estratégica, promoviendo pensamiento basado en riesgos.
f) Asegurar la disponibilidad de los recursos

Enfoque al cliente

Cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, establece los procedimientos que hacen parte de su quehacer, los cuales son revisados por la dirección quien verifica la coherencia del documento con los parámetros establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos de los clientes, además, se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de estos.

La medición de la satisfacción del cliente en función del aumento de la misma se evalúa en diferentes procesos a través de encuestas, peticiones, quejas y sugerencias.

Enfoque pedagógico

Como planteamiento pedagógico se tomó en consideración las competencias laborales, desde la gestión del conocimiento de los pilares: Aprender a aprender, aprender a ser y aprender a hacer. Para lo que se agruparon las competencias organizadas por módulos en grandes grupos como se muestra a continuación en la Ilustración.



Estrategia Metodológica

La metodología de enseñanza y aprendizaje se establece en la modalidad teórico-práctica, a través de la cual, el estudiante comprende por la confrontación con la realidad, todos los aspectos conceptuales, actitudinales y ocupacionales que requiere para realizar procedimientos productivos acordes con las normas y protocolos establecidos por la empresa. Como planteamiento pedagógico se tomó en consideración las competencias laborales, desde la gestión del conocimiento de los pilares: Aprender a aprender, aprender a ser y aprender a hacer.

FORMAMOS es una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano de orientación Humanista, Técnica y Social, que tiene la finalidad de formar seres humanos integrales, en los más altos niveles de desempeño en los valores de la civilidad, como seres responsables, respetuosos, tolerantes, solidarios y creativos, con excelente desempeño en la vida laboral como emprendedores y en la sociedad como ciudadanos ejemplares.

Los fines de la institución educativa se derivan de nuestra filosofía y tienen como referente los fines de la educación colombiana, formulados en el artículo 5º de la Ley General de Educación (115 de 1994), desde lo cual, expresamos los siguientes:

- La formación integral de la persona en los valores del respeto, la responsabilidad, la tolerancia, la solidaridad y la creatividad, en un ambiente de sano desarrollo espiritual, psicosocial y laboral.
- La formación integral, para que los egresados sean personas con alto nivel de desempeño laboral, por sus méritos en las competencias laborales necesarias en el oficio según la formación en competencias básicas y laborales.
- Un alto espíritu de superación en la conquista de metas laborales y productivas, tanto como colaboradores de las empresas y, como gestores de sus propios negocios emprendedores.
- Respeto, protección y conservación de la vida, la salud y el bienestar del ser humano y de su entorno natural y social, a través de buenas prácticas de higiene y seguridad ocupacional.
- Respetuosos y cumplidos en la legalidad y la institucionalidad democrática, gestores de acciones para el respeto y conservación de la vida en todas las manifestaciones

Algunos programas tienen modalidad presencial.

Planificación

La planeación del instituto se proyecta a través del Proyecto Educativo Institucional, y del Plan estratégico, los cuales se tienen que elaborar siguiendo los parámetros del Sistema de Gestión de la Calidad. Se cuenta con un direccionamiento estratégico para el sistema de gestión de la calidad y la organización en general, la cual es establecida por la Alta Dirección y para su cumplimiento cuenta con la participación de todos los funcionarios líderes de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

Los cambios que se identifiquen puedan afectar directamente el Sistema de Gestión de la Calidad, deberán planificarse conforme al Procedimiento Gestión del Cambio, describiendo en la Matriz de Gestión del Cambio, las actividades a realizar, responsables y periodo de ejecución para su cumplimiento.

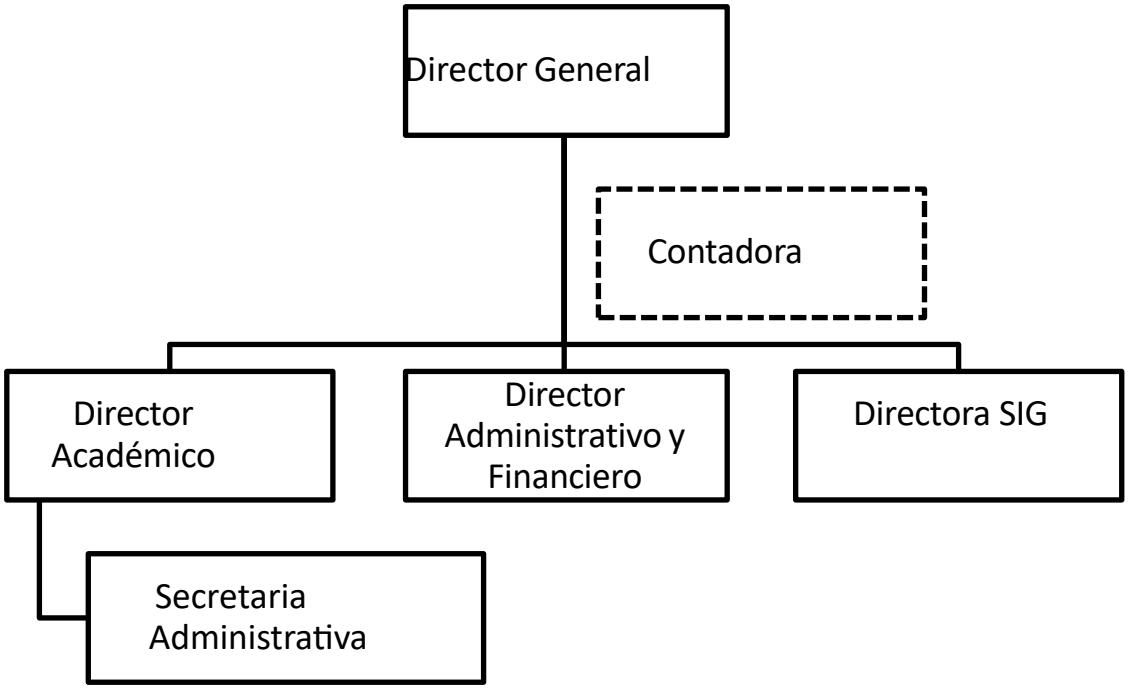
También se planifica la prestación del servicio siendo coherentes con el Sistema de Gestión de la calidad para lo cual los procesos deben ser revisados por el director en cuanto a su ejecución y cumplimiento de objetivos. Hace parte de la planificación, la asignación de recursos acorde con el presupuesto de la institución aprobado, toda la planeación se debe hacer pensando en influir directamente en la satisfacción delos

usuarios. Se debe tener en cuenta que las inquietudes de los usuarios son el principal campo de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Institución Técnica FORMAMOS cuenta con una estructura organizacional claramente definida a través del organigrama de la institución. Las responsabilidades y autoridades son definidas en el formato de Perfiles de cargo, así como en cada uno de los procedimientos se registra el responsable.

Organigrama



Cultura Institucional Mecanismos de Comunicación

LA INSTITUCIÓN TÉCNICA FORMAMOS, utiliza los siguientes mecanismos e instrumentos de comunicación: Reuniones formales de todos los estamentos que conforman la comunidad educativa, cuya regularidad está determinada por el Manual de convivencia. Posee también un boletín bimensual de circulación entre la comunidad educativa. Las carteleras y murales de la institución son utilizadas para complementar las comunicaciones. De igual forma se hacen comunicaciones masivas a través de las redes sociales en Facebook, Instagram, nuestra página web,

por Whatsapp y por medio de los correos institucionales de cada una de los departamentos que componen FORMAMOS

Comunicación con el cliente

Se disponen de canales de comunicación tales como, página web, correo electrónico, mensajes por WhatsApp, correspondencia interna y atención personalizada para:

a) Suministrar información sobre el servicio
b) Retroalimentar al cliente
c) Informar cómo se maneja la propiedad del cliente
d) Atender peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones

Este último punto cuenta con Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el proceso de Gestión de Sistema Integrado.

Trabajo en Equipo.

En nuestra institución se tiene en cuenta a todos los miembros activos en el proceso enseñanza aprendizaje, por eso se fomenta el trabajo participativo, tanto de docentes como de los administrativos, con lo que se pretende garantizar el funcionamiento integrado con la comunidad educativa.

Clima Organizacional Ambiente de trabajo

Para asegurar un ambiente de trabajo adecuado y para lograr la conformidad de los requisitos del servicio se desarrollan actividades al interior de la institución, en educación, cultura y divulgación, participación en festivales, encuentros y concursos, se otorgan estímulos y distinciones, organizados por el proceso de Bienestar Institucional. Anualmente se evalúa el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto al Clima Laboral y se adelantan actividades en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Ambiente Físico

La institución por su ubicación en el municipio de Itagüí, la distribución de sus espacios físicos, disfruta de un ambiente físico óptimo, lo cual garantiza la armonía del entorno con el trabajo pedagógico. Anexamos mapa de la institución.

Organización de las actividades de formación

Será visto, con un acompañamiento académico directo con el docente de un 80% y el 20% restante será de trabajo independiente, por lo cual los horarios serán distribuidos durante el día en horas académicas de 60 minutos, cada grupo de acuerdo al horario

escogido, verían de 2 a 3 horas diarias las cuales tendrán siempre un profesional o un docente acompañando sus prácticas

Contextos de aprendizaje

Aulas y Talleres

FORMAMOS cuenta con un inmueble que ofrece áreas amplias, cómodas aireadas e iluminadas, separado por paneles movibles que permite la adecuación para aula de clase o salón de talleres para las prácticas de sus estudiantes, todo el salón cuenta con sus respectivas sillas, mesas, suficientes para recibir las clases teóricas y prácticas, el salón está debidamente aireado y ventilado.

Adicionalmente se tiene para el servicio de los estudiantes, instaladas baterías sanitarias, compuesta por varias unidades sanitarias, debidamente separadas, una para damas y otra para caballeros, con sus respectivos lavamos, insumos de aseo, higiene y sus recipientes para el manejo de residuos.

Materiales de apoyo:

Cada docente cuenta con los módulos respectivos para el seguimiento de las unidades de aprendizaje, los cuales están debidamente soportadas en el plan de estudios del proyecto educativo y el respectivo programa de formación labora. Adicionalmente en la parte tecnológica se cuenta con equipos de cómputo donde los estudiantes podrán ampliar la información relacionada con los temas objeto de estudio, televisor, internet, películas y videos, entre otros.

Recursos Financieros

Los recursos para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los usuarios, se asignan en el presupuesto anual.

Físicos

Se cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio; el mantenimiento de esta se encuentra establecido en el Procedimiento Mantenimiento de Infraestructura y equipos.

Infraestructura

- Aulas de clase
- Aula multifuncional

- Baños damas y caballeros con lavamanos
- Recepción
- Aula taller
- Áreas de campo para prácticas
- Mesas
- Sillas
- Aire acondicionado

Recursos didácticos y tecnológicos

- Videobeam
- Computadores
- Grabadora
- T.V
- Pantalla para videos
- Ventiladores

Humanos

Para garantizar la competencia e idoneidad del personal, se adopta descripción de perfiles de cargo, en el que se establecen las competencias necesarias para el personal docente y administrativo que participan en la prestación del servicio.

Dentro del proceso Bienestar Humano y Prácticas se tienen claramente definidos los mecanismos de proporcionar capacitación o tomar otras acciones encaminadas a desarrollar el talento humano y los parámetros para evaluar la gestión del desempeño del personal y las acciones encaminadas a propiciar la toma de conciencia de la importancia de sus actividades para el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la calidad evidenciadas a través del Mejoramiento Continuo.

Perfil docente

Se establece el perfil profesional de cada formador en manual de perfiles acorde a los módulos que se van a dar en la institución. Los soportes de idoneidad acorde al perfil se almacenan en las hojas de vida de los docentes tanto en el aplicativo Q10 como en el drive, los cuales pueden cambiar de acuerdo a los resultados de evaluación del docente en cada semestre.

Evaluación del docente

Los estudiantes deberán evaluar a sus docentes, módulos y programas mediante la plataforma Q10. Esta obligación será un criterio será un prerrequisito para poder consultar las notas de cada módulo en el sistema y podrá ser realizada tanto al final del módulo como cuando se cumpla el 50% del mismo. Los criterios de evaluación están establecidos en el Plan de Evaluación y en Procedimiento de evaluación de desempeño.

Distribución de asignación académica

Se realiza mediante la plataforma Q1o y cuenta con instructivos en video, como soportes de documentación. Este mecanismo facilita la asignación de horarios, estudiantes, docentes teniendo en cuenta idoneidad y capacidad de la infraestructura.

Requisitos relacionados con el servicio

Se revisa los requisitos relacionados con los servicios al cliente y se asegura de:

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

Los registros que se generen de la revisión se controlan como lo establece el procedimiento de control de documentos y registros. Cuando se trate de una solicitud verbal del usuario aprobando el servicio, se debe comprobar que los requisitos registrados allí son los exigidos por él.

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

Diseño y desarrollo de los servicios

la planificación y control en el diseño y desarrollo del servicio, se encuentra a cargo del Rector. Con aprobación del director, el proceso debe cumplir con los siguientes requisitos:

a) Las etapas del diseño y desarrollo
b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.

c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Los resultados de la planificación, se actualizan en caso de ser necesario, a medida que se progresa en el diseño, desarrollo y elaboración, mediante reuniones de retroalimentación periódicas. Todos estos requisitos se encuentran descritos en Procedimiento Diseño y Formación. Dentro del cual se especifican los elementos de entrada, los resultados y la verificación.

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

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

La verificación es soportada en el cronogramade actividades académicas, plan de diseño y desarrollo y lista de verificación del diseño. Dichas actividades se realizan antes de iniciarse a prestar el servicio con el fin de hacer los ajustes que se requieran y cumplir con los requisitos exigidos por el usuario. Se mantienen registros del resultado de dichas reuniones y de las acciones tomadas.

Cambios del Diseño y Desarrollo

Cuando se realiza un cambio en el diseño y desarrollo, se registra y justifica en Acta de revisión de PEP, otros cambios se registran en matriz de gestión de cambio y se incorpora en el cronograma de actividades. Así mismo, dichos cambios se revisan, verifican y validan durante todo el proceso.

Producción y provisión del servicio

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

a) Procedimientos en los que se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio.
b) Recursos para la prestación del servicio tanto físicos como de talento humano.
c) Indicadores de gestión con los cuales se mide la actividad ejecutada.
d) Actividades para la implementación del seguimiento y medición del servicio

Liberación de los servicios

A través de los registros de la ejecución de las actividades descritas en los procedimientos del proceso de Gestión Académica, la institución realiza el seguimiento y medición al servicio ofertado, evaluando los logros de aprendizaje de los estudiantes, cumplimiento del desarrollo curricular, desempeño de los docentes, pertinencia de las ayudas didácticas utilizadas.

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

Actividades posteriores a la entrega, validación de los procesos de prestación del servicio

Se tienen actividades para evaluar la prestación del servicio una vez finalizado cada periodo académico y en frecuencias semestrales a través de la plataforma Q10 e instrumentos de recolección de información como Encuesta de Satisfacción a Estudiantes, las cuales permiten detectar las deficiencias en la prestación del servicio y que no fueron detectadas durante los procesos de planificación y ejecución de este. En el caso de los estudiantes certificados, se realiza una Encuesta de Satisfacción a Egresados.

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

Identificación y trazabilidad

Cada proceso que hace parte del sistema de gestión de la calidad identifica y da trazabilidad al servicio que presta por medio de los registros que evidencian el cumplimiento de sus procedimientos. De igual modo, se hace trazabilidad a través del seguimiento al Proyecto Educativo Institucional PEI, los planes de estudio y su cumplimiento, el cumplimiento de la intensidad horaria, la identificación de estudiantes y su rendimiento académico, registro de exámenes, notas por competencias, certificados otorgados y seguimiento a egresados. Todo lo anterior se puede evidenciar en el Proceso de Gestión Académica con todos sus procedimientos.

Trazabilidad de las mediciones

Para la correcta prestación del servicio, se realiza seguimiento y medición para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados en el SGC. Se cuenta para ello con la Matriz de Recursos para la Evaluación Académica a Estudiantes y el Servicio Educativo

Propiedad del clientes o proveedores externos

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

Los documentos y registros entregados por los estudiantes matriculados y aquellos generados en los procesos misionales relacionados con la prestación de nuestros servicios, son propiedad exclusiva de estos.

La institución debe cuidar estos bienes que son propiedad del cliente o de los proveedores mientras estén bajo su control o los esté usando y para ello, identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado y su estado comunicado al cliente. Cada proceso del SGC establecerá los documentos o registros que se consideren propiedad del cliente.

Los documentos se protegen y salvaguardan bajo archivo al cual solo tiene acceso el personal involucrado y designado para tal fin. Para dar cumplimiento a lo previsto en la ley de Protección de datos personales se cuenta con la Política de Protección de datos que se encuentra publicada en su página web y es conocida por los trabajadores de la Institución.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente Se han establecido el Procedimiento de Compras y el Procedimiento de Proveedores para garantizar que la compra de productos o servicios que tengan efecto sobre la calidad del servicio o en los procesos de prestación del servicio de formación para el trabajo cumple con los requisitos especificados.

Preservación

La preservación del servicio, se aplica manteniendo información actualizada de nuestros estudiantes certificados y enviando y promocionando información de interés para ellos como ofertas laborales y actividades de complemento curricular.

Mejora continua

Se planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición / evaluación, análisis y mejora para:

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

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El seguimiento y medición de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar si estos están cumpliendo con los objetivos planteados. Para ello, se han establecidos indicadores dentro de cada proceso, Cuadro de mando de Indicadores el cual se organiza por procesos que deben ser medidos de manera específica por los responsables del proceso en las frecuencias indicadas en los procedimientos, en caso de no cumplir las metas definidas, se toman las acciones correctivas pertinentes, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora

Satisfacción del cliente

Como una de las herramientas de medición del desempeño del sistema de gestión de la calidad, se emplean encuestas.

Auditoría interna

Se realizan auditorías internas por procesos para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se está aplicando conforme a las disposiciones planificadas, a los requisitos de la organización y de las normas técnicas aplicables y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Este intervalo se ha establecido inicialmente de forma anual, siguiendo todos los lineamientos establecidos en Procedimiento Auditorias Internas

Revisión por la Dirección

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

Control de las salidas no conformes

El sistema de gestión de la calidad permanentemente identifica las situaciones originadas en la prestación del servicio podrían considerarse Servicios No Conformes y las gestiona mediante el procedimiento de acciones correctivas o de mejora.

Análisis y Evaluación

Se determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad. Entre los datos que se analizan se encuentran: satisfacción del cliente, conformidad de los requisitos del servicio y la información de cada proceso relacionada con la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad previamente analizada incluyendo el análisis de indicadores, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora.

Control de Documentos

Control de cambios		
Fecha	**Versión actual**	**Descripción cambio**
2/02/2026	5	Se actualiza la caracterización de procesos y mapa de procesos
5/01/2025	4	Se actualiza visión y nombre de director académico
5/01/2024	3	Se amplía el alcance de la certificación en calidad en los programas
4/08/2023	2	Actualización de procesos y organigrama
4/08/2022	1	Creación

Elaborado	Revisado y Aprobado
Dennis Monsalve López **Directora de calidad**	Estiven David González Correa **Director General**