



CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

2.1. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

2.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.3 EXCLUSIONES DE LA NORMA

2.4 NORMATIVIDAD APLICABLE

3. DEFINICIONES

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENDER LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

4.2 COMPRENDER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

4.3 DETERMINAR EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

5.2 POLITICA DE LA CALIDAD

5.3 ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES



6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION

6.3 PLANIFICACION Y CONTROL DE CAMBIOS

7. SOPORTE

7.1 RECURSOS

7.2 COMPETENCIA

7.3 CONCIENCIACION

7.4 COMUNICACION

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

8. OPERACION

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

8.2 INTERACCION CON LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

8.3 PREPARACION OPERACIONAL

8.4 CONTROL DE PROCESOS

8.5 DISEÑO Y DESARROLLO

8.6 EJECUCION E IMPLEMENTACION

9. EVALUACION DE DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

9.2 AUDITORIAS INTERNAS.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION.

10. MEJORA

10.1 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.



10.2 MEJORA CONTINUA

OBJETIVO

El presente Manual de Calidad tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de la Calidad que ha implementado el Instituto Politécnico Metropolitano con el fin de mejorar, evaluar y controlar todos los procesos de la institución, articulando los planes de trabajo con las prioridades definidas, difundiendo y facilitando la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, además de dimensionar su alcance, para orientar a sus clientes internos, usuarios y demás partes interesadas respecto de la política y objetivos de calidad propendiendo por el desarrollo exitoso y el mejoramiento continuo de sus productos y/o servicios.



2. ALCANCE

2.1 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad del Instituto Politécnico Metropolitano, aplica a todos los procesos de la Institución que estén involucrados en el Sistema de gestión de la calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad proporcionará una descripción de cómo se han estructurado sus procesos, de modo tal que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes actores o partes interesadas y cómo pueden ser mejorados continuamente, así de esta manera apoyar la consecución del direccionamiento estratégico enmarcado en la misión y visión de la Institución.

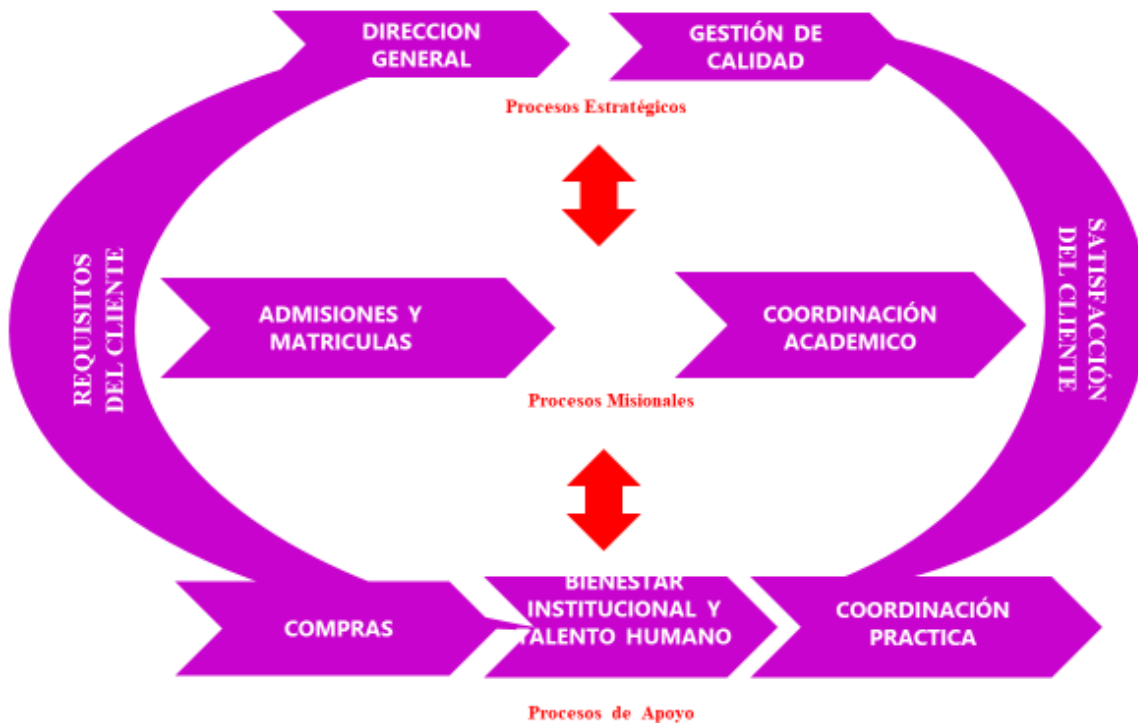
2.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el Instituto POLITÉCNICO METROPOLITANO ubicado en Pereira, Risaralda tiene establecido como alcance en su sistema de gestión de calidad el diseño, desarrollo y prestación de servicios de formación para el trabajo y desarrollo humano en programas técnicos laborales por competencias. en los programas de formación para el trabajo en: técnico laboral por competencias en auxiliar contable, técnico laboral por competencias en asistente administrativo, técnico laboral por competencias en investigación judicial, técnico laboral por competencias en construcciones civiles, técnico laboral por competencias en atención al desarrollo de la primera infancia, técnico laboral por competencias en diseño gráfico, técnico laboral por competencias en seguridad en el trabajo, técnico laboral por competencias en marketing digital y mercadeo.

Para la correcta ejecución del Sistema de Gestión de Calidad se cuenta con un mapa de procesos y caracterización de cada uno de ellos donde se identifican las interacciones.



POLITÉCNICO METROPOLITANO
MAPA DE PROCESOS



Su interacción se desarrolla de acuerdo a las necesidades de cada proceso y determinadas en las entradas y salidas definidas en las caracterizaciones de los mismos.

NOTA. Remitirse a las caracterizaciones según el mapa de procesos.

Cada jefe de proceso es responsable y tiene autoridades de sus funciones en el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo relacionado en el perfil del cargo, objetivos de calidad y comités de calidad.

2.3 REQUISITOS NO APLICABLES

REQUISITO NO APLICABLE: Declaramos como no aplicable el requisito 7.1.5.2/ 9001 Trazabilidad de las mediciones y 7.6/ 5555 Control de los dispositivos de seguimiento y medición en las instituciones de formación para el trabajo: La institución no requiere de ningún equipo de seguimiento y medición susceptible de ser calibrado o verificado para la prestación del servicio de formación para el trabajo y el desarrollo humano, ésta exclusión no afecta la capacidad de la institución para prestar servicios conforme al alcance.

2.4 NORMATIVIDAD APLICABLE



El instituto Politécnico Metropolitano, tiene claramente identificados los requisitos legales a cumplir, los cuales se encuentran en el Listado Maestro De Documentos Externo GC-RG-05

3. DEFINICIONES

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

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

- **MANUAL DE CALIDAD.** En el Manual de Calidad se encuentran entre otros elementos: La presentación y descripción de la institución, la misión y visión, las líneas generales que se plantea como estrategia para definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la institución; también se incluye un breve resumen de los procedimientos de calidad. El manual de Calidad debe ser un documento de presentación de la institución, que se enseña a los clientes. Debe tener una imagen cuidada.
- **CALIDAD.** Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos. Las características son los rangos diferenciadores de un producto o servicio y los requerimientos son las necesidades o expectativas, generalmente implícitas u obligatorias.
- **EFICACIA.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **EFFECTIVIDAD.** Medida del impacto de la Gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **NORMA NTC-5581.** Requisitos programas de formación para el trabajo.



- **NORMA NTC ISO 9001:2015.** Es una norma de carácter internacional establecida por la *International Organization for Standardization* para implementar sistemas de gestión de calidad
- **NORMA NTC ISO 5555.** Es una norma de carácter internacional establecida por la *International Organization for Standardization* para implementar sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el trabajo
- **PRINCIPIOS Y VALORES.** Son pautas de comportamiento establecida por la institución, para que sean compartidas y practicadas en la vida laboral cotidiana.
- **MISION.** Es la razón de ser de la organización. Describe sus valores y prioridades. Expresa el verdadero sentido de la institución proyectando a la vez una imagen clara de sus actividades esenciales.
- **VISION.** Es la imagen o situación deseada, que el Instituto Politécnico Metropolitano proyecta en un futuro.
- **POLITICA DE CALIDAD.** Es un mensaje claro del compromiso de la dirección con la calidad y con el cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios, que persigue mejoras continuas para el suministro de un servicio. Este compromiso debe ser compartido por todos.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD.** Son los propósitos claros y medibles que permiten lograr el cumplimiento de la Política de Calidad, con el fin de mejorar continuamente la prestación de los servicios a nuestros usuarios.
- **PROCEDIMIENTO.** Es la secuencia de acciones unidas entre sí, que ordenadas en forma lógica permite cumplir con el objetivo de satisfacer a nuestros usuarios.
- **PROCESO.** Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Es la parte dinámica que muestra la manera como debemos ofrecer nuestros servicios.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El análisis del contexto se encuentra relacionado en el registro, Matriz análisis del contexto de la organización formulario factores externos e internos DG-RG-10 y Matriz de Gestión de Partes Interesadas DG-RG-11

PARTES INTERESADAS

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



Toda persona dentro de la institución tiene unas responsabilidades, y está orientada a los clientes-proveedores más cercanos, con los que se trabaja diariamente como son los colaboradores o compañeros de trabajo; sin los cuales, difícilmente podría estar la institución orientada en su conjunto al cliente externo.

Entre nuestros clientes se encuentran:

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

5. LIDERAZGO

NUESTROS SERVICIOS

Ofrecemos formación académica a través de programas técnicos laborales por competencias para contribuir en el desarrollo y crecimiento humano de los alumnos y colaboradores aportando a la evolución de las organizaciones y las necesidades de los sectores productivos.

VISIÓN

Ofrecemos formación académica a través de programas técnicos laborales por competencias para contribuir en el desarrollo y crecimiento humano de los alumnos y colaboradores aportando a la evolución de las organizaciones y las necesidades de los sectores productivos.

NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

INTEGRIDAD. Los programas ofrecen una formación integral de la persona abarcando competencias cognitivas, comunicativas, valorativas, sociales, laborales, tanto generales como específicas. Es decir, los programas permiten la formación integral de los estudiantes en los diferentes aspectos del desarrollo humano.

COHERENCIA. Los programas laborales y/o académicos del POLITÉCNICO METROPOLITANO, encajan perfectamente, dentro de las necesidades de la demanda y oferta laboral de la región, aportándole a cada uno de los egresados las competencias para un excelente desempeño y de esta manera obtener los logros deseados.



GLOBALIZACIÓN. Los programas responden a las nuevas realidades y retos que plantean la globalización de la economía, la internacionalización cultural y la integración de los conocimientos científicos y tecnológicos; es decir, debe responder a los retos que plantea la apertura de los mercados y los procesos interculturales. Por lo tanto, la importancia del manejo de una lengua especialmente en algunos de los programas técnicos laborales.

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

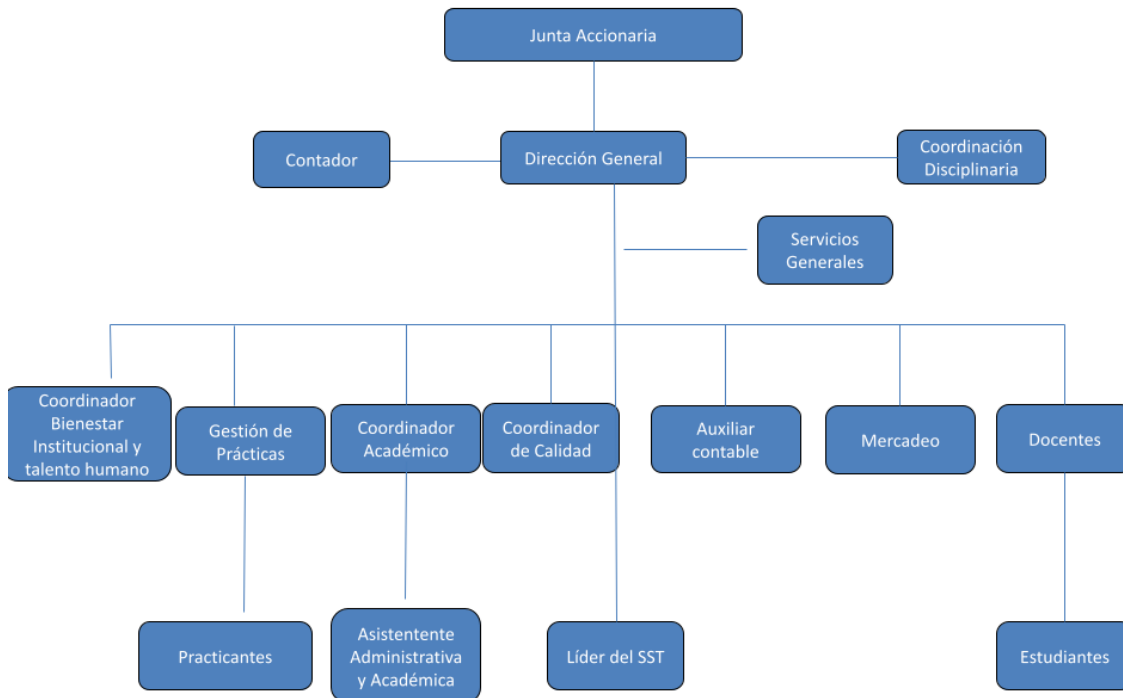
Ofrecemos formación académica a través de altos estándares de calidad, puntualidad, cumplimiento de la oferta, facilidad financiera y atención a las inquietudes; promoviendo una educación técnica donde se potencialicen las competencias y habilidades con el fin de elevar los niveles de desempeño en cada uno de los estudiantes, contando con personal idóneo en diversas disciplinas; tanto docentes como como administrativos competentes en el área académica y el desarrollo humano, que se encuentren comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos educativos y la satisfacción de las partes interesadas en su proceso de formación.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Los roles están definidos en el organigrama institucional, la responsabilidad y autoridad están relacionadas en el documento perfil con funciones correspondientes a cada cargo.



ORGANIGRAMA



6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Institución tiene implementado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, a través del formato GC-RG-11 Matriz de riesgos y oportunidades con el fin de establecer el procedimiento para el cumplimiento específico de la gestión de riesgos y oportunidades, conforme al Sistema de Gestión de Calidad implementado de manera que se asegure sus resultados previstos, se aumenten los efectos deseables, se prevengan o reduzcan los efectos no deseados y se contribuya con la mejora continua.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

De acuerdo a los requisitos del SGC y a lo definido en la Política de Calidad, el Instituto Politécnico Metropolitano tiene definidos sus objetivos de calidad y su seguimiento en el documento Despliegue de objetivos **DG-RG-17**

6.3 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS CAMBIOS



La institución asegura que todos los cambios en los procesos del negocio, en las instalaciones y en el sistema de gestión 9001 que afecten la calidad de los servicios de la Organización, sean registrados, evaluados, aprobados, implementados y revisados de manera controlada. A través de reuniones con los responsables para revisar la necesidad de cambios, delegar y planificar la ejecución de los mismos, además se realiza la revisión por la dirección según lo programado, de la cual también pueden surgir cambios de manera planificada. Dejando evidencia en la Solicitud de Cambio y GC-RG-09 Gestion del Cambio.

Durante estas revisiones, la institución tomará en cuenta:

Los cambios solicitados

El propósito de los cambios.

La integridad del SGC.

La disponibilidad de recursos.

Posible impacto en el cambio.

La asignación o reasignación de responsabilidades

Eficacia del cambio

Solicitante y autorizaciones del cambio.

7. SOPORTE

7.1 RECURSOS

La institución brinda los recursos necesarios para el establecimiento e implementación del SGC, y para que pueda mantenerse y lograr una mejora continua. Los recursos a asignar para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los usuarios, se determinan en el presupuesto anual que es aprobado por el Director General.

Los elementos esenciales de los recursos requeridos (personal, equipos, software, hardware, entre otros) son establecidos por el Director General, y responsable de compras, Auxiliar contable, realiza la evaluación y selección de los proveedores para las compras que afectan directamente el Sistema de Gestión de Calidad.

También los resultados de la auditoria interna, Lista de chequeo de Mantenimiento de Infraestructura, observaciones, No Conformidades, oportunidades de mejora registradas y encuestas de satisfacción a clientes son usadas como una pauta para identificar los recursos con los que cuenta la empresa y los que ha de requerir.

7.2 COMPETENCIA

Las competencias requeridas del personal propio del Politécnico Metropolitano se encuentran relacionadas en cada perfil con funciones dependiendo del cargo.

7.3 CONCIENCIACIÓN



En la Institución la toma de conciencia es fundamental para la realización de las labores, razón por la cual se realizan charlas periódicas, además de la constante difusión de la información documentada del SGC, concientización de la contribución de las labores de cada uno de los colaboradores para la mejora del SGC además de las implicancias de incumplir con algún requisito tanto de las normas a certificar, así como de los legales y de los clientes.

7.4 COMUNICACIÓN

La Institución cuenta con la Matriz De Comunicación DG-RG-15 donde se tiene establecido quien, a quien, que se comunica, como se comunica.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Para lograr el buen funcionamiento y normalización del sistema de Gestión de la calidad, los documentos son controlados y para ello se ha implementado el correspondiente procedimiento para control de documentos y registros.

Para la emisión, modificación, distribución y control de todos los documentos de la estructura documental del Politécnico Metropolitano, del SGC, se siguen los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Control de Información Documentada GC-PR-01; Listado Maestro de Documentos GC-RG-02 . El Coordinador de Gestión de Calidad, es la responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

8. OPERACION

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

El instituto Politécnico Metropolitano, planifica la prestación del servicio a través del Proyecto Educativo Institucional, el cual es coherente con el Sistema de Gestión de la calidad para lo cual los procesos son revisados por el Coordinador Académico en cuanto a su ejecución y cumplimiento de objetivos. Hace parte de la planificación la asignación de recursos acorde con lo que sea aprobado en el presupuesto anual de la institución. Toda la planeación se hace pensando en influir directamente en la satisfacción de los usuarios. Se tiene en cuenta que las inquietudes de los usuarios son el principal campo de mejora del sistema de Gestión de la calidad e Identificación de los procesos necesarios para garantizar un excelente servicio y cumplimiento de la política de calidad de la institución.

8.2 INTERACCION CON LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS.

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

La medición de la satisfacción del usuario se evalúa mínimo una vez al año y se hace a través de Encuestas de Satisfacción de Estudiantes GC-RG-06.



8.3 PREPARACION OPERACIONAL

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

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

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

8.4 CONTROL DE PROCESOS

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

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

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

8.5 DISEÑO Y DESARROLLO

La metodología que se utiliza es:



Revisión de los elementos de entrada: Resoluciones del Ministerio de Educación Nacional, Observatorio laboral SENA, Demanda del mercado local y global, solicitudes específicas de los clientes.

Se pasa a revisión del diseño y desarrollo por parte del comité que designa el Director Académico y finalmente se verifica. Se cuenta con un procedimiento de Diseño Y Desarrollo Curricular CA-PR-01.

8.6 EJECUCION E IMPLEMENTACION

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

Para ello se han establecidos indicadores de gestión, alineados con los objetivos de cada proceso, dentro de cada uno de ellos, los cuales deben ser medidos de manera específica por los responsables del proceso. En caso de no cumplir las metas definidas, se toman las acciones correctivas pertinentes, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GC-PR-02.

9. EVALUACION DE DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

El instituto Politécnico Metropolitano para el sistema de gestión de la calidad: determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Entre los datos que se analizan se encuentran: Satisfacción del usuario, conformidad de los requisitos del servicio y la información de cada proceso relacionada con la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad incluyendo el análisis de indicadores.

9.2 AUDITORIAS INTERNAS.

El instituto Politécnico Metropolitano, realiza a intervalos planificados auditorías internas de calidad a los procesos para determinar si el sistema de gestión de la calidad se está aplicando conforme a las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Este intervalo se ha establecido inicialmente de forma Anual, siguiendo todo los lineamientos establecidos en el Procedimiento para Auditorías Internas GC-PR-05.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION.

La Alta Dirección de la institución hace evidente su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de una revisión mínimo anual donde tienen en cuenta los temas de entrada relacionados en la norma. Dejando como evidencia un informe en el formato Revisión por la Dirección DG-RG-14.



10. MEJORA

10.1 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

El sistema de gestión de la calidad del Instituto Politécnico Metropolitano, identifica permanentemente cuáles situaciones originadas en la prestación del servicio podrían considerarse como “Servicios No Conformes”, por lo que ha documentado un procedimiento para el control y tratamiento del Servicio no Conforme GC-PR-06, el cual describe las actividades a seguir en el caso en que se identifique un servicio que no cumple con relación a las características de calidad y para evitar el uso no intencionado del mismo.

10.2 MEJORA CONTINUA

El instituto Politécnico Metropolitano ha establecido actividades para evaluar la prestación del servicio las cuales permiten detectar las deficiencias en la prestación del servicio y que no fueron detectadas durante los procesos de planificación y ejecución del mismo.

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