	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

1. GENERALIDADES

1.1. RESEÑA HISTORICA

El Proyecto Educativo Institucional de la Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, nace de la iniciativa de un grupo multidisciplinario de profesionales, tendiente a presentar una propuesta, desde la cual, se replanteen aspectos generales sobre la educación, estrategias pedagógicas, aprendizaje, contenidos curriculares e incorporación de nuevas tecnologías como apoyo a los procesos de formación, en el contexto de la educación formal en general y en la del trabajo y desarrollo humano, lo cual, se fundamenta en una comprometida y continua investigación grupal, búsqueda de una proyección social de todo el accionar institucional y un modelo de gestión académica y administrativa, que atienda los estándares de calidad, convirtiendo al PEI (Proyecto Educativo Institucional) en su norte misional.


La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, es una entidad de derecho privado dotada de autonomía administrativa y patrimonio independiente facultada para adelantar programas de formación en diversos niveles de la educación formal así como en las ocupaciones y campos de acción de la formación para el Trabajo y Desarrollo Humano y la diversa gama de seminarios, diplomados, congresos, eventos y demás relacionados con la educación y autorizados por la Licencia de Funcionamiento 0064 del 2014 de como Institución de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano (IFTDH), emitida por la Secretaria de Educación Distrital de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

1.2. MISIÓN

Somos una institución educativa comprometida con la formación para el trabajo y el desarrollo humano, mediante un sistema de educación y aprendizaje flexible que favorezca la autoconstrucción del conocimiento de nuestros estudiantes, a través del personal altamente cualificado.

1.3. VISIÓN

Para el 2024 ser reconocida a nivel nacional como una de las mejores instituciones de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano por la formación y pertinencia de sus programas en alianza con los sectores productivos nacionales, en pro de satisfacer sus necesidades y expectativas, aportando a la transformación y calidad de la educación, la economía, lo social y a la formación de nuestro talento humano.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAÍ	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

2. SERVICIOS

Formación y capacitación en programas Técnico Laboral por Competencia en:

- ✓ Técnico Laboral en Auxiliar de Enfermería.
- ✓ Técnico Laboral en Seguridad Ocupacional.
- ✓ Técnico Laboral Auxiliar en Educación para la Primera Infancia.
- ✓ Técnico Laboral en Auxiliar Administrativo en Salud.
- ✓ Técnico Laboral en Auxiliar Administrativo.
- ✓ Técnico Laboral en Auxiliar en Mercadeo.


Cursos cortos:

- ✓ Análisis y facturación de cuentas médicas
- ✓ Camillaje
- ✓ Primeros auxilios
- ✓ Operarios de piscina
- ✓ Trabajo en altura
- ✓ Mercadeo y ventas
- ✓ Excel Intermedio
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Herramientas ofimáticas
- ✓ BLS Básico- Soporte vital básico
- ✓ ACLS - Soporte Vital Avanzado
- ✓ AIEPI Comunitario y Clínico
- ✓ MAVE
- ✓ Corte y porción de carnes
- ✓ Violencia sexual
- ✓ AIAMI
- ✓ Toma de muestra
- ✓ Vacunación

3. PRINCIPALES CLIENTES

En la Planeación Estratégica de La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, se contemplan los siguientes segmentos de mercado:

- ✓ Todo tipo de población (inclusión) con aspiración a obtener competencias en los programas que ofrece la Institución
- ✓ Trabajadores con desempeños en temas afines con los programas
- ✓ Estudiantes de 10 y 11 grado de educación secundaria
- ✓ Los jóvenes en acción
- ✓ La población perteneciente a Red Unidos
- ✓ Población de Ingreso seguro, entre otros.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica a través del uso de la herramienta de análisis DOFA y/o la metodología que la gerencia determine en el momento de su aplicación para la determinación del contexto externo e interno, esta información se registra en la matriz de Contexto y las actualizaciones se van registrando en el cuadro de control.

En la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión se incluye la revisión de la información contenida en este análisis considerando los cambios y/o modificaciones presentadas en el periodo analizado y se actualiza con base a cambios significativos tanto del contexto externo como interno en el momento que estos cambios impacten los objetivos de la organización y su Sistema de Gestión.


4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí determina las partes interesadas que son pertinentes a su Sistema de Gestión e identifica los requisitos pertinentes de las mismas (Ver "*Matriz de identificación de Partes interesadas*") con la finalidad de prestar un servicio que satisfaga los requisitos del cliente, legales y reglamentarios y considere los requisitos de sus demás partes interesadas. Esta información es revisada con una frecuencia anual en la revisión por la Dirección y/o antes en caso de ser necesario y pertinente para la empresa y su direccionamiento estratégico. Se registra el seguimiento de esta información en la misma matriz de partes interesadas.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí considera las cuestiones externas e internas, en la planificación de su Sistema de Gestión de Calidad de igual forma se tienen en cuenta los requisitos de estas partes interesadas. (Estudiantes, Acudientes, Egresados, Sector Productivo, Trabajadores, Docentes, Contratistas, Entes de Vigilancia y Control, Etc.)

Las funciones de la organización detalladas a continuación se engloban en el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, dentro de los límites físicos ubicados en la ciudad

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAÍ	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

de Cartagena, en el Barrio El Prado, Cra. 33 N°22-063, de igual manera en los lugares de intervención definidas por los clientes dentro y fuera de la ciudad de Cartagena”.

Las actividades desarrolladas incluidas dentro de su alcance son:

La elaboración del diseño y desarrollo de planes de estudio, la prestación de servicios de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano en los programas técnicos laborales por competencias y cursos personalizados en diferentes áreas ofrecidos a interesados, cubiertos y aplicables según las Normas Técnicas Colombianas de Calidad ISO 9001:2015, NTC-5555, NTC-5663 para el Programa Técnico laboral en Auxiliar de Enfermería y NTC-5581 para otros programas.

EXCLUSIONES

Teniendo en cuenta que la naturaleza del servicio de la organización se basa en fines de formación y que los equipos e instrumentos que se utilizan son con fines didácticos y suministrados por los estudiantes, se excluyen los siguientes numerales:

NTC 5555:2011


7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

ISO 9001:2015

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

4.4 SGC Y SUS PROCESOS

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí establece, documenta, implementa, mantiene y mejora de forma continua su SGC, incluidos sus procesos e interacciones, de acuerdo con los requisitos de NTC ISO 9001:2015, NTC 5555, NTC 5663, NTC5581.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022


4.4.1. Mapa de procesos

- Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación dentro de la organización a través del mapa de procesos, conformado por 3 niveles de macro procesos y 6 procesos; así: 2 procesos estratégicos, 2 procesos misionales, 2 procesos de apoyo, los cuales interactúan entre sí para atender la satisfacción de las necesidades y requisitos del cliente y demás partes interesadas.
- De igual manera se evidencian las interacciones entre sus procesos administrativos y financieros y de gestión de la comunidad.



4.4.2. Caracterización de procesos

Determina las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos y sus interacciones y demás requisitos establecidos en las normas antes mencionadas, en los documentos titulados caracterizaciones de procesos: (Ver “caracterizaciones de proceso”).

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAÍ	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

La operación de estos procesos es apoyada mediante información documentada que contempla directrices sobre cómo efectuar las actividades de manera coherente, seguras y responsables. Esta información se encuentra disponible para el personal involucrado en los procedimientos de procesos y se conserva como evidencia que las actividades se ejecutan de acuerdo con lo planificado.

5. LIDERAZGO


5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La alta dirección de la Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí demuestra su liderazgo y compromiso por medio de su participación en actividades del sistema de gestión:

- Rendición de cuentas: Actas de reunión gerencial, revisión por la dirección, emisión de comunicados, memorandos con el fin de apoyar el Sistema de Gestión e informar los resultados obtenidos.
- Elaboración, revisión y socialización de la política y objetivos de calidad.
- Asignando los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión.
- Promoviendo la mejora por medio de la implementación eficaz de los compromisos adquiridos con respecto al Sistema de Gestión.
- Apoyando la toma de decisiones de los líderes de procesos dentro de los límites para el mejoramiento del Sistema de Gestión.
- Apoyando en la realización de las evaluaciones de desempeño del personal y las mejoras que conlleven al mejoramiento de las competencias del personal.
- Apoyando la toma de decisiones de los líderes de procesos dentro de los límites para el mejoramiento del SGC.
- Revisando periódicamente el estado del Sistema de Gestión
- Asegurar que se implemente los procesos de comunicación, participación y consulta de los trabajadores.
- Concientización de la importancia de satisfacer los requisitos de calidad de los beneficiarios

La Alta Dirección de la Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, a través de su documento “Manual de Convivencia” define los mecanismos de autorregulación, en el que se plasman los lineamientos y políticas de la Institución como guía y orientación de sus acciones frente a los clientes y partes interesadas, con enfoque hacia el cumplimiento de su Misión, en el

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

contexto de los fines sociales, generando autoridad, confianza, demostrando conocimiento de las necesidades, requisitos de los mismos, y manifestando su compromiso con el control, cumplimiento, utilización transparente y eficiente de los recursos.

Este compromiso gerencial se encuentra disponible en la matriz rendición de cuentas, donde se describe la rendición del proceso gerencial y la de todos los procesos y cargos pertinentes de la organización con respecto al Sistema de Gestión.


5.1.2 Enfoque al cliente

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí está enfocada en satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes (estudiantes y sector productivo), ofreciendo servicios que se ajusten y superen sus expectativas, desarrollando acciones tales como:

- Identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.
- Continua comunicación con los clientes de forma personalizada, telefónica y otros medios, para identificar sus necesidades y realizar ofertas que generen valor.
- Retroalimentación periódica con los clientes para identificar mejoras potenciales.
- Atención de peticiones, quejas y reclamos del cliente para asegurar su adecuado tratamiento. -
- Capacitación del personal operativo y administrativo con el propósito de asegurar las competencias en su gestión.
- Definición de acciones para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión, y aumentar la satisfacción de nuestros clientes considerando los riesgos y oportunidades que puedan afectarla.
- Implementando acciones para abordar riesgos y oportunidades incluyendo los derivados del contexto, partes interesadas y procesos de la organización.

Para la identificación de requisitos de clientes (Sector Productivo y los estudiantes) se realiza evaluación de satisfacción donde se detectan algunas necesidades y estudios de mercado.

Para la determinación de requisitos legales y otra índole se cuenta con una matriz de requisitos legales “*Normograma*” en este se incluyen requisitos, normas técnicas entre otros.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

Requisitos legales o normas que sustentan o soportan nuestra actividad institucional:

- La constitución política de Colombia de 1991 artículo 67 – 68
- La ley 115 de 1994” por lo cual se expide la ley general de la educación”
- Ley 1014 del 2006 ley 1064 del 2005
- Decreto 2020 del 2006
- ISO 9001 – 2015
- Decreto 1075 del 2015
- Decreto 3756 del 2009
- Acuerdo 0114 del 2010
- Acuerdo 0153 del 2012
- Decreto 2376 del 2010
- Ley 1438 del 2011
- Resolución 064 del 2014 licencia de funcionamiento
- Resolución 6983 del 2021 registro de programa de enfermería
- Pars – programa de apoyo reforma de la salud perfiles ocupacionales y normas de competencias para auxiliares en el área de la salud de 2015

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, se direcciona a mantener un excelente nivel de calidad en sus servicios para la satisfacción de sus clientes y partes interesadas, contando con infraestructura idónea y personal altamente cualificado comprometido con la mejora continua de sus procesos para garantizar la pertinencia y oportunidad de formación de sus educandos, teniendo en cuenta las exigencias del sector productivo, los requisitos legales y otros aplicables.


Versión: 01

Fecha de aprobación: 22 de enero de 2021

Aprobado por: Consejo directivo mediante acta

5.2.2 Comunicación de la política de Calidad

La política de La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte se encuentra disponible en las instalaciones físicas y se encuentra como información documentada en este manual, es comunicada tanto a empleados, estudiantes, visitantes y demás partes interesadas que lo requieran por diferentes

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

medios (reuniones, capacitaciones, sensibilizaciones, página web), así mismo, se divulga en las inducciones y reinducciones del Sistema de Gestión

De igual manera se asegura el entendimiento de la política por medio de las evaluaciones de la inducción y re inducción, en las entrevistas realizadas al personal en auditorías internas y externas las cuales se llevan a cabo dentro del cumplimiento de los requisitos del SGC, en las evaluaciones de desempeño, observaciones de comportamiento, inspecciones de EPP, seguimiento y control de las actividades realizadas entre otros medios para asegurar que los trabajadores y demás partes interesadas entienden y aplican la política y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

La política de calidad y sus objetivos serán revisados durante las revisiones por la dirección, y cuando la misma estime conveniente será modificada y aprobada.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, posee una estructura jerárquicamente definida, la cual permite que sus diferentes áreas mantengan el flujo de la información y la interacción entre los procesos de una forma eficaz. Esta estructura se puede evidenciar en el “Organigrama”

Las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos para con la empresa y Sistema de Gestión se describen en el manual de funciones y responsabilidades y en los procedimientos establecidos.


La representante por la dirección del SGC es nombrada a través de un acta de asignación de responsabilidades donde se establecen los requisitos establecido en las normas objetos de certificación del Instituto.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí determina los riesgos y oportunidades consolidando las acciones para abordarlos en la “*Matriz de Riesgos y Oportunidades*” con la finalidad de:

- Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos,
- Aumentar los efectos deseables,
- Prevenir o reducir efectos no deseados, y

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

- Lograr la mejora.

Así mismo planifica e implementa acciones para abordarlos y evalúa la eficacia de las mismas.

Para ello se tiene en cuenta el contexto de la organización, requisitos de las partes interesadas, los peligros, los riesgos para la SST y otros riesgos, las oportunidades para la SST y otras oportunidades, las fallas que podrían presentarse en los procesos y que pueden afectar o influir positiva o negativamente en el logro de los objetivos estratégicos y del Sistema de Gestión. (Ver procedimiento y matriz para abordar riesgos y oportunidades).


6.2 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Alta Dirección estableció los objetivos con base en la política de calidad, los cuales han sido comunicados al personal a través de reuniones generales. Así mismo, son divulgados en las inducciones y reinducciones del Sistema de Gestión.

Los objetivos planteados se mencionan a continuación:

- ✓ Aumentar la rentabilidad para asegurar la proyección de la Institución educativa en mediano y largo plazo.
- ✓ Lograr un crecimiento sostenido de la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas a través de un servicio pertinente y oportuno que dé respuesta a las necesidades y requerimientos del entorno.
- ✓ Garantizar la adquisición y disposición de los recursos necesarios y la infraestructura adecuada para la prestación del servicio educativo.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia de los procesos que hacen parte de nuestro sistema de gestión de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.
- ✓ Contar con trabajadores y docentes altamente cualificados y al servicio de la formación profesional integral ofrecida.

En La Matriz de Planeación Estratégico se presenta la interrelación entre la política de calidad, los objetivos de calidad y su evaluación a través de indicadores de gestión. De igual manera, a partir de los objetivos se establecen metas a cumplir, definiendo acciones, recursos, responsables y tiempos para finalizar las acciones y alcanzar los resultados esperados, estos avances o resultados en conjunto con

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

la planificación son revisadas anualmente por la Directora en las reuniones de Revisión por la Dirección.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí se asegura de manejar los cambios o modificaciones que puedan presentarse en la empresa, de forma oportuna y controlar los riesgos que puedan afectar la eficacia e integridad del Sistema de Gestión mediante la planeación de la implementación de dicho cambio según lo establecido en *“Procedimiento de Gestión del Cambio” y el formato Gestión del Cambio.*

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades


La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí anualmente elabora un presupuesto que evidencia cual es la inversión que se realizará, garantizando los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que conforman el SGC.

En la caracterización de cada uno de los procesos del SGC se han determinado los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

De igual manera, cotidianamente y/o a través de las reuniones de trabajo se establecen aquellos recursos que no fueron contemplados en el presupuesto pero que se consideran necesarios para la gestión realizada por los diferentes procesos de la empresa.

7.1.2 Personas

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí proporciona el personal necesario para la implementación eficaz de su Sistema de gestión y la operación y control de sus procesos. Para cada servicio en particular se determina el personal necesario con base en los requisitos del cliente e internos de la organización (Por cada 20 estudiantes corresponde 1 docente). Para el cumplimiento eficaz del SGC la empresa ha asignado responsables a cada uno de los procesos establecidos en el SGC. Para Clases virtuales se replanteará la apertura de las salas virtuales necesarias para garantizar la calidad de la educación.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

7.1.3 Infraestructura

La institución cuenta con la infraestructura y equipos apropiados para lograr la conformidad de los servicios ofrecidos, Instalaciones con amplias y confortables aulas de clase distribuidas en salones, salas y laboratorios, baños para estudiantes, docentes y administrativos, área de descanso, biblioteca, Equipos de cómputo, video beams, entre otros.

Para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos, máquinas y/o herramientas de trabajo utilizadas y el buen estado de la infraestructura, se realizan actividades de mantenimiento con cierta periodicidad (Ver Plan de Mantenimiento) de acuerdo con lo descrito en "Procedimiento de adquisiciones y mantenimiento"

Para la atención de clases remotas se cuenta con plataformas virtuales, conectividad con la capacidad y alcance para asegurar que los estudiantes puedan acceder a sus materiales y demás recursos necesarios para las actividades formativas.

Se cuentan con aulas especializadas para programas como enfermería, laboratorios, biblioteca espacio para la cultura la recreación y el deporte oficina y otros espacios para el desempeño normal de las actividades de los estudiantes equipos se cuenta con recursos didácticos y tecnológicos para el proceso formación de acuerdo con el nivel y la modalidad de la formación para el trabajo servicios públicos asociados al funcionamiento de las instalaciones tales como agua potable energía eléctrica y teléfono instalaciones asociadas gases combustibles y demás insumos para uso de instrumentación e instalación de seguridad y comunicaciones internas Externas de información


7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí procura porque se cumplan con las condiciones físicas y psicosociales para garantizar que la calidad de los servicios y productos no sean afectados, el ambiente de trabajo se gestiona con apoyo de los procesos de mantenimiento, SGC y Gestión del talento Humano.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La institución Monte Sinaí, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

- 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

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

No aplica, los equipos de medición para la prestación del servicio de la institución son solo utilizados con fines didácticos

7.1.6 Conocimientos de la organización

Los conocimientos necesarios para la operación de los procesos de La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí se encuentran descritos en:


- Manual de funciones.
- Programa de formación.
- Información documentada de los procesos

Para aquellos conocimientos que deben ser mantenidos con una periodicidad establecida para asegurar la conformidad de los servicios prestados, su ejecución se planea en Plan de capacitación. En caso de que los conocimientos debido a tendencias cambiantes deban ser actualizados, se realiza modificación de dicho plan, se define la forma en cómo se obtendrá la información (asistencia a conferencias, capacitaciones suministradas por personal externo, adquisición de material de apoyo, etc.) Y se destinan los recursos para su ejecución. De igual manera se cuenta con un procedimiento de gestión del conocimiento y los formatos de lecciones aprendidas o buenas prácticas.

7.2 COMPETENCIA

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí al considerar al talento humano como el recurso más importante de la organización, se preocupa por:

- Determinar la competencia (educación, formación, competencias y experiencia) necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los servicios, para lo cual se definen los perfiles de cargo.
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades a través del desarrollo e implementación del plan de Plan anual

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

de capacitaciones, inducciones, reinducciones, charlas entre otros. También se establece la evaluación de desempeño como metodología para determinar las competencias del personal en función de sus autoridades, responsabilidades y objetivos.

- Estas actividades de capacitación se realizan desde el ingreso del funcionario y en el transcurso de sus actividades, evaluando la efectividad de las mismas con base a lo establecido en el procedimiento de Gestión Humana.
- Conservar evidencia objetiva correspondiente a la educación, formación, cualificación y experiencia del personal en las hojas de vidas correspondientes.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Las sesiones de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación, además del dialogo constante con el personal, capacitaciones, modelos de incentivos y estímulos, reconocimientos, entre otras metodologías ayudan a tomar conciencia de:


- La política y los objetivos de calidad,
- Los peligros para la Seguridad y Salud en el Trabajo y los riesgos reales o potenciales,
- La contribución a la eficacia del Sistema de Gestión
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión

7.4 COMUNICACIÓN

La Alta Dirección se asegura que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y con las partes interesadas, los cuales se efectúan considerando la eficacia del Sistema de Gestión. Todo este proceso se realiza con base en lo establecido en *“Procedimiento de Comunicación interna y externa”* y elaborado en el plan de comunicaciones.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

La documentación del Sistema de Gestión de La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí está estructurada de acuerdo a los lineamientos establecidos por la NTC ISO 9001:2015 y NTC 5555. A continuación, los niveles de documentación que dispone la empresa, estos permiten administrar y controlar efectivamente el Sistema de Gestión:

NIVEL 1: Directrices

Las directrices son documentos que establecen recomendaciones o sugerencias. Las directrices de la empresa abarcan la misión, visión, valores y políticas, las cuales tienen la finalidad de guiar las actuaciones del personal y son consideradas el elemento principal para establecer los objetivos.

NIVEL 2: Manuales

Documento que contiene de forma explícita, ordenada y sistemática información detallada y necesaria para la ejecución de determinadas actividades, lo cual permita la correcta ejecución de las misma.

NIVEL 3: Procedimientos


Los procedimientos son documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.

En La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, se establecen procedimientos de acuerdo al nivel de detalle y a la complejidad de la actividad que se realiza, describiendo clara e inconfundiblemente, los pasos consecutivos para iniciar, desarrollar y concluir una operación. Incluye también los procedimientos administrativos y operativos de la empresa.

NIVEL 4: Instructivos de trabajo

Las instrucciones de trabajo son utilizadas para indicar, con un grado de detalle, como debe realizarse una actividad particular.

NIVEL 5: Documentos especificados

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAÍ	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

Las especificaciones son documentos que establecen requisitos para la ejecución de las actividades. Planes de calidad, especificaciones, planos, guías y formatos para registros.

NIVEL 6: Documentos Externos

Documentos generados por proveedores externos, fabricantes, entes reguladores que aportan información requerida. Normas, Leyes, Decretos, Resoluciones.

NIVEL 7: Documentos Asociados

Son documentos que se asocian a un proceso en específico.

7.5.2 Creación y Actualización


Los documentos requeridos por el SGC y aquellos necesarios para la planificación, operación y control de los procesos de Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, son controlados conforme a lo establecido en el procedimiento *“Procedimiento de elaboración y control de Documentos”*, en el cual se describen los lineamientos que deben tenerse en cuenta para la generación, identificación, revisión, emisión, aprobación y actualización de los mismos.

7.5.3 Control de la información documentada

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, establece controles para que la información documentada con estado vigente se encuentre a disposición del personal y evitar el uso no intencionado de aquella con estado obsoleto, en caso de que se mantenga por alguna razón. Así mismo, se determinan controles para la identificación y distribución de los documentos de origen externo (Ver *“Procedimiento de elaboración y control de Documentos”*).

Por otra parte, los registros como evidencia objetiva de las actividades efectuadas y de los resultados alcanzados en el SGC son controlados conforme a lo establecido en el *“Procedimiento de elaboración y control de Documentos”*, en el cual se describen los lineamientos que permiten su identificación, recolección, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición.

8. OPERACIÓN

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios y tiene en cuenta la participación o interacción con los otros procesos que conforman el SGC. La planificación de los servicios se encuentra definido en el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, garantizara la calidad de sus servicios, a través del monitoreo continuo de sus procesos, está atento a detectar alguna novedad o irregularidad que, en caso de presentarse, se tomaran las medidas correctivas necesarias.

Se realiza el seguimiento y medición de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar si estos cumplen con los objetivos planteados. Para ello se han establecidos indicadores dentro de cada proceso, que 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.

Para garantizar el control y medición de la operación, la Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, ejercerá como cultura institucional la autoevaluación institucional permanente y la evaluación de la satisfacción del cliente


8.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

Para tener una eficiente comunicación con los clientes la institución para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, dispone de canales de comunicación tales como, página web, correo electrónico, correspondencia interna y atención personalizada para:

- a. Suministrar información sobre el servicio
- b. Consultas referentes al servicio
- c. Retroalimentación con el usuario y quejas. Este último inciso cuenta con el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos

Es fundamental la comunicación con el personal de la institución con el fin de asegurar que los requisitos se definan y se cumplan para alcanzar la satisfacción del cliente. Cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, establece los

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

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 cliente. La medición de la satisfacción se evalúa de acuerdo con lo establecido en el presente manual, la dirección se asegura de analizar dicha información en las revisiones para tal fin establecidas.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios

Cada uno de los procesos de la Institución Monte Sinaí que hacen parte de su sistema de Gestión de la Calidad 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 la institución Monte Sinaí enmarcado en la normatividad interna.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

La institución Monte Sinaí, revisa los requisitos relacionados con los servicios al usuario y se asegura de:

- a. Tener los requisitos claramente definidos para la prestación del servicio.
- b. Establecer acuerdos previos con el usuario para resolver las diferencias entre los requisitos del servicio y los solicitados previamente.
- c. 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 registros. Cuando se trate de una solicitud verbal del cliente 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.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios

En La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí Cuando se presente cambios asociados a los requisitos de los servicios educativos se cumplirá el procedimiento de comunicación para informar dentro de los tiempos a los estudiantes y en caso de modificaciones a los convenios con el sector productivo se actualizará dicho documento especificando los requisitos acordados y el periodo de vigencia correspondiente, este será debidamente comunicado a quien corresponda.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo


En la institución Monte Sinaí la planificación y control en el diseño y desarrollo del servicio, se encuentra a cargo del Coordinador Académico quien con aprobación del Director 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.

8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos específicos para el diseño y desarrollo del servicio, se determinan mediante las necesidades de los usuarios y la experiencia de la institución en la prestación del servicio, esto incluye:

- a. Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c. La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- d. Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

8.3.4 Resultados del diseño y desarrollo

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.

Verificación del diseño y desarrollo

La verificación se realiza durante el proceso según lo establecido con el fin de que los resultados cumplan con los requisitos de entrada.

Validación del diseño y desarrollo.

La validación se realiza teniendo en cuenta el procedimiento de diseño y desarrollo, soportado en el cronograma de actividades, dichas actividades se realizan antes de iniciarse la prestación del servicio con el fin de hacer los ajustes que se requieran y cumplir con los requisitos exigidos por el usuario.


8.3.5 Revisión del diseño y desarrollo

Se hacen revisiones al diseño y desarrollo del servicio con retroalimentación mediante reuniones periódicas con el personal involucrado en el proceso para:

- a. Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- b. Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias. Se mantienen registros del resultado de dichas reuniones y de las acciones tomadas

8.3.6 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Cuando se realice un cambio en el diseño y desarrollo, se registra y justifica e incorpora en el cronograma de actividades. Así mismo, dichos cambios se revisan, verifican y validan.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, se asegura que los bienes y servicios adquiridos, cumplan con los requisitos de compra especificados; por tal razón se identifican aquellos que puedan afectar la calidad en la prestación de servicios o la seguridad y salud de los trabajadores (Ver *Procedimiento de adquisiciones y mantenimientos*).

Así mismo, realiza evaluación y re-evaluación de aquellos proveedores y contratistas que han sido seleccionados para prestar sus servicios a la organización haciendo uso de los registros “selección y evaluación de proveedores” a partir de los criterios y variables de calificación relacionados en el *procedimiento de adquisiciones y mantenimientos*.

8.4.2 Tipo y alcance del control


Los controles aplicados a la vinculación de los proveedores y contratistas, los bienes y servicios adquiridos de La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí se definen en el “*procedimiento de adquisiciones y mantenimiento*”, en el cual se señalan los requisitos que estos deben cumplir para ser aprobados como proveedores; Así mismo en este procedimiento se describe la forma en cómo se realizan las compras en la empresa, partiendo desde la requisición hasta la verificación de estas.

8.4.3 Información para los proveedores externos

En las órdenes de prestación de servicios generadas por la empresa, se describe la información del bien/ servicio a comprar. Previamente a lo anterior, se ha informado de manera detallada y clara a los proveedores mediante mensajes vía WhatsApp o e-mails las especificaciones con las cuales deben contar los bienes o servicios.

8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la prestación del servicio

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio se encuentran enunciados en 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

Validación de los procesos de la prestación del servicio.


La institución Monte Sinaí establece un proceso para evaluar la prestación del servicio una vez finalizado cada uno de los semestres académicos que permiten detectar las deficiencias en la prestación del servicio después de haberse prestado el servicio y que no fueron detectadas durante los procesos de planificación y ejecución.

Con base en los resultados obtenidos con la medición de estos resultados, se validan las acciones tomadas.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Cada proceso que hace parte del sistema de Gestión de la Calidad de la institución Monte Sinaí, identifica y da trazabilidad al servicio que presta por medio de los registros que hacen parte del procedimiento de control de registros. 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 las sesiones, de exámenes, notas por competencias, certificados otorgados y seguimiento a egresados. Todo lo anterior se puede evidenciar en el Proceso de Gestión de la formación con todos sus procedimientos.

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

Este numeral aplica para la NTC 5555, ya que, 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. Esto incluye la aplicación de Encuestas de Satisfacción.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La propiedad intelectual del cliente es controlada con base a requisitos de habeas data.

Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuados para su uso, La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí se compromete a informar de ello al cliente.

De igual manera se cuenta con disposiciones para la propiedad del proveedor en el procedimiento de compras.

8.5.4 Preservación

Las condiciones de preservación de las materias primas componentes del producto terminado están definidas en el procedimiento de almacenamiento de materia prima.


8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí atiende las consultas de sus clientes, en caso de solicitarse, referentes a la aplicación de estándares de Calidad y Seguridad en la prestación del servicio y/o faltantes o cambios de los productos entregados.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí el responsable de realizar la entrega de conformidad por el cumplimiento de las competencias de formación requeridas y alcanzadas para que el estudiante sea graduado es la coordinadora académica, y para asuntos financieros el paz y salvo será entregado por la asistente administrativa según lo establecido por la dirección.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

Se ha establecido la responsabilidad y autoridad en algunos procedimientos del SGC y son los siguientes:

- El manejo e investigación de incidentes y no conformidades en el Procedimiento de salidas No Conforme y
- La iniciación y realización de las acciones correctivas y preventivas en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- La confirmación de la efectividad de las acciones correctivas y preventivas emprendidas en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- La preparación y respuesta ante emergencias en el procedimiento de Preparación y respuesta ante emergencias (planes de emergencia).

Se toman las acciones necesarias según lo establecido en los procedimientos para servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:


- Demostrar la conformidad del servicio,
- Asegurarse de la conformidad del SGC, y
- Mejorar continuamente la eficacia del mismo.

Lo anterior se realiza a través de mediciones de los indicadores de efectividad, eficiencia y eficacia.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Se realiza seguimiento periódicamente a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, mediante la aplicación de encuestas que permitan medir el nivel de satisfacción del cliente (*Ver Encuesta de Satisfacción del Cliente*) según lo establecido en el procedimiento.

9.1.3 Análisis y evaluación

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del mismo. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, lleva a cabo auditorías internas al Sistema de Gestión a intervalos planificados anualmente (*Ver Procedimiento de Auditoria Interna*) para determinar si:

- Es conforme con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 5555, NTC 5663, NTC 5581, y resolución 0312 del 2019
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar (*Ver Programa de Auditoria*), así como los resultados de auditorías previas, los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. A su vez, se debe realizar selección de auditores que aseguren la objetividad e imparcialidad de este proceso, el cual puede ser personal interno o contratado (*Ver Procedimiento de Auditorias interna*).


Los líderes de aquellos procesos que están siendo auditados deben asegurar que se tomen acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no Conformidades detectadas y sus causas usando el registro "*Formato de acción de mejora*". El representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad debe realizar actividades de seguimiento que incluyen la verificación de las acciones tomadas según lo descrito en el procedimiento "*Procedimiento de Acciones correctivas y de mejora*".

Para la realización de las auditorías internas el auditor debe hacer uso del registro "*Lista de Chequeo*" y posteriormente enunciar los hallazgos presentados a la Dirección a través de "*Informe de auditoría*".

Las competencias y habilidades del auditor deben ser evaluadas para identificar necesidades de mantenimiento y mejora con la finalidad de mantener competentes y motivados (*Ver selección y Evaluación del auditor*).

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

La revisión del Sistema de Gestión para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia y la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el mismo, incluyendo la política integral y los objetivos integrales, se realiza una (1) vez al año, dejando constancia de la misma en el registro “*Informe de Revisión por la Dirección*”. En este informe se definen los compromisos y la asignación de recursos otorgada por la alta dirección para el mejoramiento continuo del SGC.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

Posterior a la identificación de una oportunidad de mejora La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí implementa acciones que permitan materializarla y así lograr:

- Mejorar el servicio prestado,
- Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados,
- Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión.


10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí toma acciones para eliminar la causa de no conformidades, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Para este fin establece el procedimiento “*Procedimiento de Acciones correctivas y de mejora*” en el que se definen los requisitos para revisar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

10.3 MEJORA CONTINUA – ACCIONES CORRECTIVAS - ACCIONES PREVENTIVAS

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión mediante la consideración de los resultados del análisis y evaluación de datos y las salidas de la revisión por la dirección, determinando posibles necesidades u oportunidades que contribuyan al logro de sus objetivos.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAÍ	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

La Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, ha establecido mecanismos que aseguran la aplicación de medidas destinadas a garantizar la igualdad en las condiciones de selección, contratación y desarrollo de los trabajos y empleos, evidenciando que no se generen acciones discriminatorias.


De igual forma, la institución desarrolla sus actividades en armonía con sus grupos de interés vinculando a los proveedores, familias de los trabajadores, instituciones del Sistema General de seguridad social y comunidad a actividades y campañas relacionada con la conservación de la salud y la gestión ambiental.

Para la atención al cliente, la Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Monte Sinaí, mantendrá canales de comunicación abiertos, con el fin de poder resolver cualquier queja, información o inquietud referidas a la prestación de sus servicios.

En cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad la Institución, establecerá sus instrumentos para planificar y ejecutar sus planes de mejoramiento, dichos instrumentos relacionarán las actividades que se deban adelantar y quedarían plasmados en:

a) El Plan de Mejoramiento Individual que lo liderará el proceso de Gestión del Talento Humano y Académica. Se soportará por los resultados de las evaluaciones del desempeño.

b) Los Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional se encontrarán a cargo del proceso Gestión Estratégica, Se fundamenta de los resultados de la autoevaluación institucional, en las acciones correctivas, preventivas y de mejora del producto con sus diferentes fuentes de seguimiento y evaluación de la gestión. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones preventivas y correctivas y la revisión por parte del representante de la dirección.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONTE SINAI	CODIGO: GQ-MA-001
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION: 03
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 03/02/2022

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	11/01/2021	Homologación de documento del SGC
02	28/07/2021	Se determinan las partes interesadas en el alcance y se especifica el programa técnico en auxiliar de enfermería
03	03/02/2022	Actualización de la identidad corporativa, se cambia imagen del logo.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Geraldine Villalba	Nombre: Judith Ferrer	Nombre: Judith Ferrer M
Cargo: Coordinador SGC	Cargo: Directora	Cargo: Directora