

## INTRODUCCIÓN

El **Centro Educativo Regional de Sucre CERS** identificado plenamente con la prestación de un excelente servicio, asume la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Además, la institución decide continuar con este instrumento para su SGIC con el presente Manual de Calidad.

En él se presenta en forma estructurada y coherente el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del **Centro Educativo Regional de Sucre CERS** y está definido conforme a los requisitos y lineamientos exigidos para la planeación y prestación de servicio educativo en Instituciones para el Trabajo y Desarrollo Humano a través del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y las normas NTC 5555 – 5581 – 5663 – ISO 9001:2015.

El manual de calidad muestra la interacción entre los procesos que conforman la prestación del servicio educativo en el Centro Educativo Regional de Sucre CERS.

EL Manual de Calidad del **Centro Educativo Regional de Sucre CERS** está a disposición de todos aquellos interesados en conocer el SGC como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósitos del sistema. Debe ser utilizado como instrumento para diseñar, revisar, implementar y mejorar el SGC.

**UBICACIÓN:** El Centro Educativo Regional de Sucre CERS está ubicado en Colombia en el departamento de Sucre en la ciudad de Sincelejo.

La dirección de CERS es: Sede #1 carrera 17# 15-08 Cruz de Mayo; Sede #2 carrera 19 # 15 – 61 Calle de las Flores

## RESEÑA HISTÓRICA

Sincelejo desde años atrás ha crecido de una manera Considerable, las Instituciones Educativas de bachillerato han egresado más de 25.000 estudiantes aproximadamente los cuales son pocos los que han continuado estudios superiores, es por ello que se toma la iniciativa de crear la institución de educación No Formal denominada Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” el cual parte de una filosofía de aptitud ocupacional, teniendo en cuenta que para este tiempo son pocos los entes de Educación Superior y de Educación no Formal presentes en el departamento.

Fue así en el año 2001 cuando se inicia la recolección de datos e informaciones para la ejecución del proyecto que debían ser presentado ante Secretaria de Educación Departamental siendo su propietario y Representante Legal en ese entonces el señor Javier de Jesús Llanos de Ávila. Una vez presentado a esta entidad se obtuvo la aprobación el 17 de Julio del 2001 dando de inmediato inicio a las labores académicas con sede ubicada en la Cra. 17 N<sup>o</sup> 15-08 Barrio Chacurí, con los siguientes programas de actitud ocupacional como técnico en: Secretariado Ejecutivo Sistematizado, Contabilidad Sistematizada, Técnico Auxiliar en Ingeniería de Sistemas, Técnico en Producción Agrícola Ecológica y Técnico en Producción Pecuaria Sostenible cada una de estos con una duración de 24 meses, es decir, cuatro (4) semestres; además, se dio inicio a los cursos de asistencia en: Mantenimiento de Computadores, Mercadeo Sistematizado y Operador de Sistemas, con una población total de **70** estudiantes aproximadamente, la distribución de horarios para estos programa se daban en las tres Jornadas (Matinal, Vespertina y Nocturna), las instalaciones locativas se distribuían para ese entonces de la

siguiente manera 5 salones de clases, una sala de sistema con 9 computadores, una oficina de Recepción, una oficina de Tesorería y una oficina de administración. La planta de personal se componía por 3 docentes, una secretaria auxiliar contable, una recepcionista un administrador y un mensajero.

Para el año subsiguiente, 2002 se contaba con 154 estudiantes presentándose un incremento del 120% con relación a la población estudiantil del año inmediatamente anterior. En este mismo año el propietario y Director Javier De Jesús Llanos de Ávila solicita a la Secretaría de Educación Departamental, el cambio de propietario y Representante Legal del establecimiento, presentando como nueva propietaria y representante legal a la Señora Gina Paola Medina Pinedo.

En el año 2003, según resolución N° 2077 de fecha 11 de agosto se reconoce a la Señora Gina Paola Medina Pinedo como nueva propietaria y representante legal del Instituto CERS. Quien posteriormente solicitó a la Secretaria de Educación Departamental ampliación de programas de actitud ocupacional como: Técnico en Administración de Empresas, Técnico en Prescolar y Recreación y Técnico en Mercadeo y Caja Sistematizada, y fue autorizada según Resolución N° 3156 de 11 de Diciembre de 2003 la aprobación de dichos programas. De igual manera hizo la solicitud para la aprobación y extensión en el municipio de Sincelejo y Sampues; en Sincelejo en su sede Principal y en Sampues en las instalaciones de la Institución Educativa Indígena Técnico Agropecuaria de Escobar Arriba con los siguientes programas de actitud ocupacional: Técnico en Secretariado Sistematizado, Técnico en Contabilidad Sistematizada, Técnico en Mecánica Automotriz, y Técnico en Sistemas, y los cursos de asistencia: Operador de Computadores, Mercadeo y Caja sistematizada, Corte y Confección, Belleza profesional y Mantenimiento de Computadores; esta fue aprobada según Resolución N° 3158 de 11 de diciembre de 2003.

Para este mismo año se contaba con una población estudiantil de 210 estudiantes, lo cual conllevó a una ampliación de las instalaciones locativas aumentando los salones de 5 a 7 aulas; así mismo, se adquirieron 5 computadores para un total en la sala de sistemas de 14 equipos, con relación al área administrativa se abrió una nueva oficina para la coordinación académica, quedando la planta de personal con 5 personal y fue necesaria la contratación de 5 docentes para un total de 8 docente.

En el año 2004 la población estudiantil aumenta considerablemente en un 80% con respecto al número de estudiantes del año anterior pasando de 210 a 378, creándose así la necesidad de adquirir 8 computadores más, se organizó además un taller de mantenimiento de computadores y como no se contaba con más recursos económicos se estableció un convenio con un Taller de Mecánica (Taller Benítez) en donde los estudiantes de mecánica realizaban sus prácticas. En este mismo año se gradúa la primera promoción, la cual participaron 224 estudiantes pertenecientes a los diferentes programas.

El año 2005 se cuenta con aproximadamente 575 estudiantes, notándose un incremento del 52% con relación al número de estudiantes del año anterior, este aumento vertiginoso conduce a la necesidad de construir 3 aulas, se construye además, el taller de mecánica dotados con 5 motores y las herramientas de trabajo necesarias para el buen desarrollo de las clases. Para finales de este año se gradúa la segunda promoción con 154 estudiantes.

Para el primer semestre del año 2006 se inicia con 748 estudiantes, debido al aumento en la demanda de los programas y de acuerdo a la filosofía del Instituto es que todos nuestros estudiantes manejen la parte de sistemas por tal motivo se abre la sala de sistemas N° 2 con 28 computadores más dando así un gran paso a la modernización y a la educación con óptimos estándares de calidad.

El Centro Educativo Regional de Sucre se ha convertido en una alternativa de educación para los población vulnerable de Sincelejo y sus alrededores, por esa acogida en el año 2008 se logró la construcción de una sede de cinco pisos, adicional a la que existe para brindar mejores ambientes de aprendizaje y se cuenta con cuatro (4) salas de sistemas bien estructuradas.

Para el año 2009 a raíz de las exigencias de la normatividad vigente amparados en el decreto 2888 de 2007 se reestructuran todos los programas técnicos ofertados por la institución y se hace la actualización de la licencia de funcionamiento, donde se cambiaron los nombres de los programas y sus plan de estudios, en ese mismo año se lograron 15 registro individuales de programas.

En el año 2010 se adquiere el registro de programas del área de la salud como lo es Auxiliar en Servicios Farmacéuticos y se ajustan los ambientes de aprendizaje a la normatividad vigente, se amplía los convenios para acceder a las prácticas laborales con más de 30 empresas nuevas y se remodela la parte administrativa de la institución en la sede 1 cruz de mayo.

En el año 2011 se amplía la cobertura dando descuento a la población indígena y desplazada que sustentaran la multiculturalidad a la que pertenecían, se organizaron diferentes eventos, como fue el primer simulacro contra incendio apoyados por la defensa civil, la policía nacional y el cuerpo de bomberos para ofrecerle a la comunidad en general los servicios de nuestros estudiantes y así ser evaluados por estos, se implementó la estrategia de los cursos intensivos y/o diplomados para egresados, estudiantes, docentes y particulares para seguir actualizando sus competencias.

En el año 2012, se realizó el cambio de imagen corporativa compuesta esta por el cambio de logotipo institucional y los colores distintivos de la institución, se organizaron eventos en el marco de la VI semana cultural como actividad principal se dio un reinado educativo donde las aspirantes representaba valores, hábitos de vida saludable, medio ambiente y educación y el III FASHION liderado por las estudiantes del programa técnico en de diseño de modas y Corte y Confección.

En el año 2013 se obtuvo la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad en la norma NTC 5555 y la certificación de los siguientes programas en la NTC 5581: Asistente Administrativo, Atención Integral a la Primera Infancia, Mercadeo y Ventas, Seguridad Ocupacional y en la NTC 5663 en Auxiliar en Servicios Farmacéuticos y la remodelación de la sede cruz de mayo parte estudiantil, en ese mismo año se remodelo la sede principal.

En el año 2014 la Institución se destaca por lograr convenios con las diferentes instituciones públicas como por ejemplo el SENA y el Ministerio de Trabajo, y se concede la renovación de los registros de los Programas Técnico Laboral en: BELLEZA INTEGRAL RESOLUCIÓN 2503 DE 01/08/14, MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESOLUCIÓN N° 2513 DE 04/08/14, PRODUCCIÓN PECUARIA RESOLUCIÓN N° 2535 DE 08/08/14, CONFECIÓN Y DISEÑO DE MODAS RESOLUCIÓN N° 3132 DE 23/09/14, AUXILIAR ADMINISTRATIVO RESOLUCIÓN N° 3350 DE 08/10/14, ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN RESOLUCIÓN N° 3348 DE 08/10/14, AUXILIAR CONTABLE Y FINANCIERO RESOLUCIÓN N° 2708 DE 19/08/14, MANTENIMIENTO DE HARDWARE RESOLUCIÓN N° 3352 DE 04/08/14 y MECÁNICA DIÉSEL Y VEHÍCULO AUTOMOTOR RESOLUCIÓN N° 2707 DE 19/08/14.

En el año 2015 se otorga Licencia de Funcionamiento N° 2230 del 10 de Mayo de 2015, por cambio de Directora a GINA PAOLA MEDINA PINEDO y se concede la renovación de los registros de los Programas Técnico Laboral en: ASISTENTE ADMINISTRATIVO RESOLUCIÓN N° 0732 DE 02/03/15, ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA RESOLUCIÓN N° 0733 DE 02/03/15, SEGURIDAD OCUPACIONAL RESOLUCIÓN N° 0734 DE 02/03/15 y MERCADEO Y VENTAS RESOLUCIÓN N° 0735 DE 02/03/15.

En el año 2016 se renueva el Acuerdo 0038 12/12/2016 del Programa en Auxiliar en Servicios Farmacéuticos por parte del Ministerio de la Protección Social.

En el año 2017 el Centro Educativo Regional de Sucre CERS se actualiza en la ISO 9001:2015 y se realiza seguimiento en las NTC 5555, NTC 5581, NTC 5663, y se concede la renovación del registro del Programa Técnico Laboral en Auxiliar en Servicios Farmacéuticos RESOLUCIÓN N° 0580 DE 13/02/17.

Actualmente contamos con una población estudiantil alrededor de los 1.500 estudiantes y hemos hasta le fecha egresado más de 1.000 técnicos.

## SERVICIOS

El Centro Educativo Regional de Sucre ofrece servicios educativos con los siguientes programas: "TÉCNICO LABORAL AUXILIAR EN:"

- Auxiliar en Servicios Farmacéuticos **(Certificado por el CELAC EN SU SGIC)**
- Seguridad Ocupacional **(Certificado por el CELAC EN SU SGIC)**
- Asistente administrativo
- Producción Pecuaria
- Confección y diseño de moda
- Atención Integral a la primera infancia **(Certificado por el CELAC EN SU SGIC)**
- Belleza Integral
- Mantenimiento de Equipos Electrónicos
- Mecánica Diésel y Vehículo Motor
- Mantenimiento de Hardware
- Auxiliar Contable y Financiero
- Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información
- Auxiliar Administrativo **(Certificado por el CELAC EN SU SGIC)**

- Mercadeo y ventas **(Certificado por el CELAC EN SU SGIC)**

## 1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### 1.1. GENERALIDADES

**1.1.1. Misión:** somos una Institución de Educación para el trabajo y desarrollo humano, fundada para impartir programas técnicos laborales con la más alta calidad, para formar personas con valores, capacidades y competencias necesarias para impulsar el desarrollo tecnológico, económico, ecológico, social y cultural, fortaleciendo la innovación, el conocimiento y la productividad de acuerdo con los adelantos tecnológicos y empresariales.

**1.1.2. Visión :** El Centro Educativo Regional de Sucre "CERS" al 2020 se visiona como una excelente Institución de Educación Para El Trabajo y El Desarrollo Humano reconocida en el sector educativo, por sus programas certificados en calidad, la formación de técnicos laborales con liderazgo, calidad y pertinencia para atender la demanda del Sector Productivo, Promoviendo Constantemente el desarrollo Socio-económico a través de las nuevas tecnologías comprometidos con el medio ambiente e impulsando el sector empresarial,

### 1.1.3 Valores

- **Dignidad Humana:** La dignidad Humana reside en el hecho de que es, no un qué, sino un quién, un ser único, insustituible, dotado de intimidad, de inteligencia, voluntad, libertad, capacidad de amar y de abrirse a los demás.
- **Respeto:** El Respeto es una actitud que permite reconocer, aceptar y apreciar las cualidades y derechos de mi prójimo permitiendo una sana convivencia y generando ambientes de paz.
- **Honestidad:** Es comportarse con sinceridad es apegarse a la verdad, confianza en uno mismo y en los que nos rodean.
- **Responsabilidad:** es cumplir con mi deber y asumir las consecuencias de mis actos, corregir lo que no hacemos bien y volver a empezar.
- **Solidaridad:** Aquella que está llamada a impulsar los verdaderos vientos de cambios que favorezcan el desarrollo de los individuos y las naciones, está fundada principalmente en la igualdad radical que une a todos los hombres. Esta igualdad es una derivación directa e innegable de la verdadera dignidad del ser humano, que pertenece a la realidad intrínseca de la persona sin importar su raza, edad, sexo, credo, nacionalidad o partido.
- **Lealtad:** Virtud que desarrolla nuestra conciencia, significa fidelidad franqueza, nobleza, honradez, sinceridad y rectitud. "solo se es leal si se es fiel".
- **Tolerancia:** Capacidad de conceder la misma importancia a la forma de ser, pensar y vivir de los demás. A nuestra propia manera de ser, pensar y vivir. Nuestras creencias y costumbres no son mejores a las de otras personas simplemente distintas y así estaremos respetando a los demás.
- **Equidad:** Capacidad para establecer igualdad con otras personas.
- **Libertad:** es un derecho natural de la persona sin importar Raza, Sexo, edad, o cualquier diferencia de cualquier índole con la libertad tenemos aspiraciones a una mejor forma de vida. "Es la capacidad de elegir entre el Bien y el Mal".

## 1.2. POLÍTICA Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE CALIDAD

### 1.2.1. Política de Calidad

El **Centro Educativo Regional de Sucre "CERS"**, es una institución de Educación para el trabajo el Desarrollo Humano que busca la satisfacción permanente de los clientes, en concordancia con la normatividad vigente, mediante la prestación del servicio de formación Técnico Laboral acordes a las necesidades del sector productivo, con docentes idóneos, prácticas en ambientes reales y simulados, uso efectivo de las TICS, promoviendo el cuidado del medio ambiente, vinculación activa al mercado laboral, generando bienestar social a la comunidad, fundamentado en el proceso de mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

### 1.2.2. Objetivos Institucionales de Calidad

Los objetivos de Calidad del **Centro Educativo Regional de Sucre "CERS"** son los siguientes:

- Ofrecer programas de educación para el trabajo y el desarrollo Humano para satisfacer las expectativas de nuestra comunidad estudiantil y el Sector Productivo.
- Mantener la infraestructura y la plataforma tecnológica necesarias para la optimización de los servicios educativos.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fomentar la cultura del cuidado del medio ambiente, a través del uso eficiente de los recursos y actividades pedagógicas en la comunidad estudiantil.
- Garantizar en el recurso humano el cumplimiento del perfil y los requerimientos del cargo en cuanto a formación, competencias y habilidades para ofrecer un excelente servicio educativo.

## 2. ALCANCES Y CONTROL

### 2.1. Alcances

El Sistema de Gestión de Calidad del CENTRO EDUCATIVO REGIONAL DE SUCRE CERS, ha sido diseñado para estar al nivel que exigen los estándares de calidad y destacarnos como una Institución certificada, conforme a los requisitos de la norma NTC 5555 – 5581 – 5663 – ISO 9001:2015

- Sistema de Gestión de la Calidad para instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Diseño y Prestación de servicios educativos en programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano

Programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano: Atención a la primera infancia, Auxiliar Administrativo, Auxiliar en Servicios farmacéuticos, Mercadeo y ventas, Seguridad Ocupacional.

### 2.2. Control

#### 2.2.1. Revisión:

El responsable de la revisión y modificación de este manual de calidad es el coordinador de calidad. El manual de calidad debe revisarse anualmente con el fin de evidenciar se adecuación con la NTC 5555-5581-5663, ISO 9001 y con la realidad de la institución. También debe ser revisado a solicitud de la dirección, cuando se presenten cambios en la estructura, procesos, tecnología y en la legislación que afecte la prestación del servicio.

#### 2.2.2. Aprobación:

El responsable de la aprobación es la Alta dirección del SGC quien firmará después de haber revisado el documento, evaluando la utilidad de lo escrito con respecto a los objetivos y políticas de calidad. El control, la conservación, disponibilidad de consulta, el control de cambio y divulgación del manual de calidad y los documentos del SGC se realiza como lo indican los procedimientos de Control de documentos y registros.

## 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

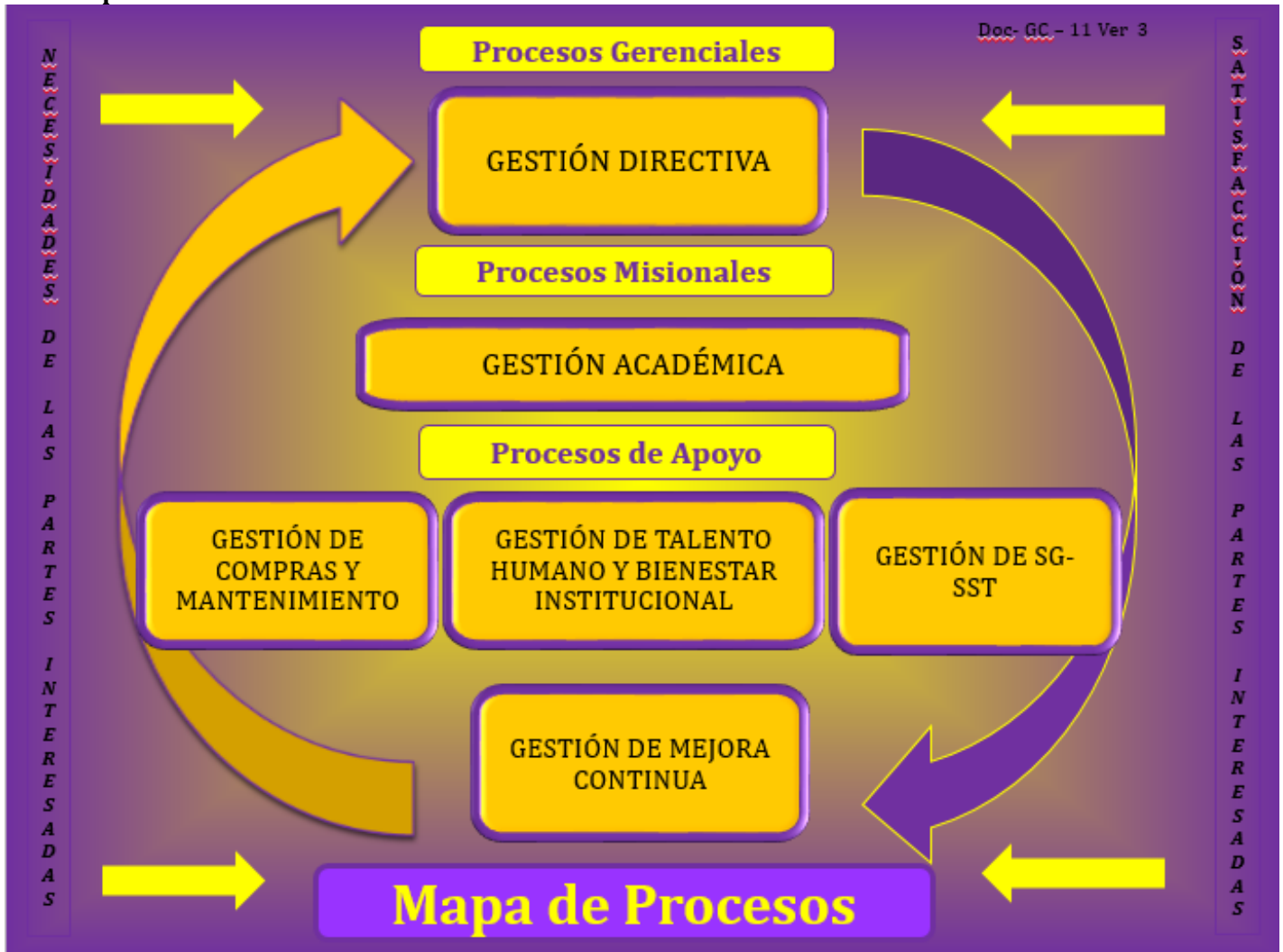
El sistema de Gestión de Calidad, se articula en una organización subordinada a las directrices de "**CERS**" garantizando la coherencia en los criterios y optimizando los procesos de acompañamiento, evaluación y direccionamiento del Centro Educativo Regional de Sucre.





## 4. ESTRUCTURA DEL SGC

### 4.1. Mapa de Procesos



### 4.2. Descripción General de los Procesos

#### 4.2.1. Interacción de los Procesos

El **CENTRO EDUCATIVO REGIONAL DE SUCRE CERS** establece un Sistema de Gestión de Calidad, acorde con los criterios de la norma NTC- 5555 5581 5663-ISO 9001:2015, manteniendo cierta autonomía en los procesos sin perder de vista los lineamientos establecidos de la Institución.

Para lograr esto, el PROCESO GERENCIAL es el de Gestión Directiva se centraliza en la Dirección General (subdirección), como garante y primer responsable de mantener la confiabilidad del sistema, mediante el seguimiento y asesoría realizada a través de la Secretaria de Educación Distrital y la delegación de las funciones directivas en la Dirección General de la Institución.



EL PROCESO MISIONAL está constituido por la Gestión Académica, el cual conforma el alcance del sistema y representa el eje articulador de nuestra Misión y del SGC.

LOS PROCESOS DE APOYO: son Gestión del Talento Humano y Bienestar Institucional, Gestión de compras y mantenimiento y Gestión de SG- SST, los cuales se han establecido con el firme propósito de garantizar un servicio educativo de calidad.

Para hacer la verificación de manera efectiva de los procesos, la calidad del servicio, el nivel de satisfacción, la conformidad del sistema y de asegurar la mejora continua, se establece el proceso de Gestión de la Calidad. La interrelación que se establece entre los procesos se puede evidenciar de forma detallada en las entradas y salidas descritas en la caracterización de cada proceso. Ver:

- Doc. GD 01 Proceso Gestión Directiva
- Doc. GC-04 Proceso de Gestión de Calidad
- Doc. GA 01 Gestión Académica
- Doc. THBI 01 Proceso de Talento Humano y Bienestar Institucional
- Doc. GCM 01 Proceso de compras y mantenimiento
- Doc. GSST 30 proceso de ST-SST

#### 4.3. Relación con los Requisitos de la Norma NTC 5555 ISO 9001: 2015

##### 4.3.1. Requisitos Generales

El Centro Educativo Regional de Sucre "CERS" establece, documenta y mantiene su SGC a través de las revisiones por la Dirección y los comités operativos de Calidad. Para dar cumplimiento a los requisitos generales "CERS" determinó:

- a. La identificación de los procesos necesarios para el SGC a través de secciones con el coordinador de calidad y responsables de área.
- b. La secuencia e interacciones de estos procesos mediante el mapa de proceso y cada una de las caracterizaciones.
- c. Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos mediante la realización de los comités operativos de calidad en el que se identifica el nivel de cumplimiento de los procesos.

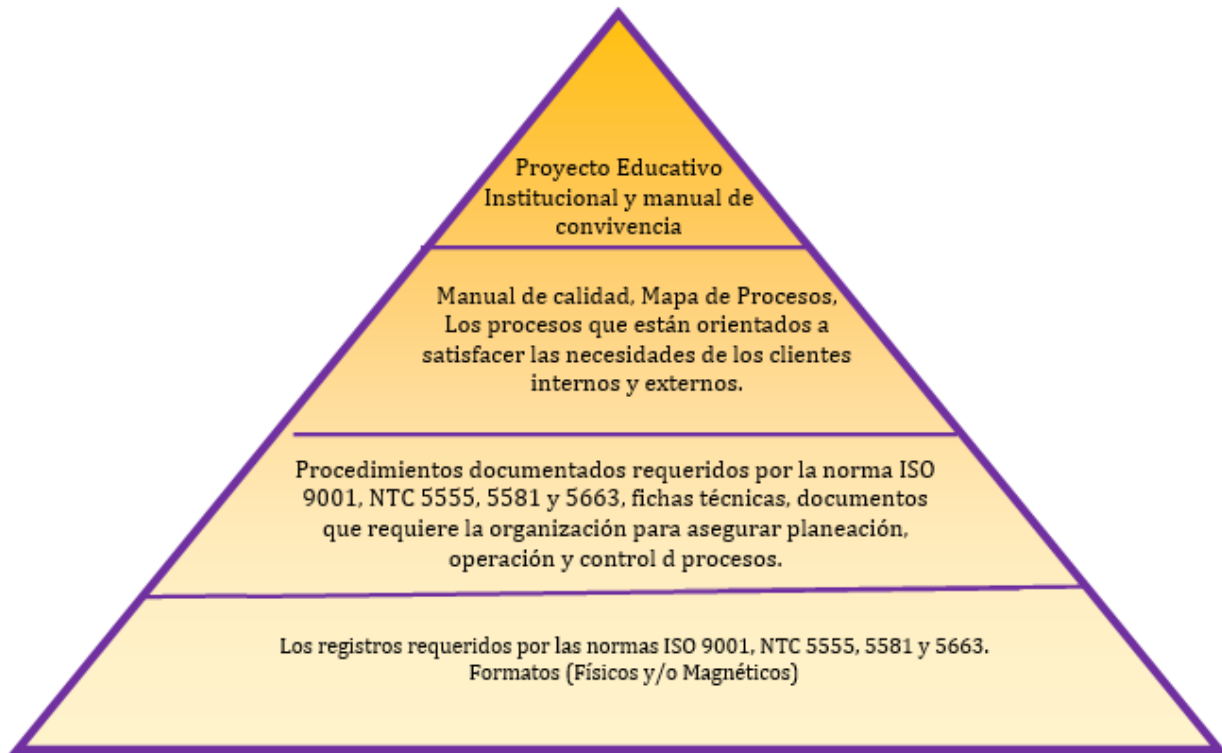
##### 4.3.1. Requisitos de la Documentación

###### Generalidades

El Centro Educativo Regional de Sucre "CERS" Cuenta con la siguiente estructura documental:

- **Primer nivel:** PEI – Manual de Convivencia
- **Segundo nivel:** Manual de calidad, Mapa de Procesos, Los procesos que están orientados a satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

- **Tercer nivel:** Procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001, NTC 5555, 5581 y 5663, fichas técnicas, documentos que requiere la organización para asegurar planeación, operación y control d procesos.
- **Cuarto nivel:** Los registros requeridos por las normas ISO 9001, NTC 5555, 5581 y 5663.



#### 4.3.2. Manual de Calidad

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” diseña y establece el presente manual basado en la coherencia con los objetivos de calidad y los procesos definidos además se hace referencia a los requisitos establecidos por las normas ISO 9001, NTC 5555, 5581 y 5663 y las disposiciones legales o reglamentarias bajo las cuales se rige la organización.

#### 4.3.3. Control de Documentos

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” Establece en el procedimiento control de documento la manera de controlar la documentación estableciendo los parámetros de diseño, creación modificación y eliminación de los documentos, además identifica los responsables para aprobar, revisar y actualizar la documentación.

#### 4.3.4. Control de Registro

Los registros proporcionan la información sobre las actividades realizadas en la organización es por ello que El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” establece y define en el procedimiento control de registro los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación. El tiempo de retención y la disposición de los mismos

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. Compromiso de la Alta Dirección

La alta dirección, está centrada en la Representante Legal, quien como principal responsable garantiza la conformidad del sistema, con el acompañamiento de los procesos y en la Representante de la Alta Dirección quien además es la Directora General del Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” quien es la responsable de garantizar el efectivo funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Representante Legal, además de asegurar la gestión administrativa a través de la Directora General de la Institución, acompaña el seguimiento y el desarrollo de los procesos institucionales para verificar la conformidad del sistema.

De igual forma la Directora General monitorea constantemente el desarrollo del SGC mediante la revisión periódica de los procesos. Para esto se conforma el comité de la Calidad conformado por un Coordinadora de calidad y los jefes de cada uno de los procesos. La Directora General es el principal responsable de asegurar en la institución que se implemente de forma adecuada cada uno de los procesos, de acuerdo al SGC definido para El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS”.

### 5.2. Enfoque al Cliente

En el Centro Educativo Regional de Sucre CERS, hemos identificado con el pasar de los años y las herramientas como encuesta de satisfacción, que los requisitos del cliente a nivel general son los siguientes:

- **La Sociedad:** La sociedad como cliente nos establece criterios de calidad como la integridad de nuestros egresados, la explotación de nuestras capacidades de generar desarrollo y fomentar la práctica de valores en nuestro alumnado.
- **Los estudiantes** como principal cliente, nos han permitido identificar que los principales requisitos de calidad en la prestación del servicio son la puntualidad, nuestro desarrollo pedagógico y la efectividad de nuestros procesos formativos.
- **Los egresados** han especificado la necesidad de retroalimentar nuestro proceso formativo con el propósito de generar mejoras y desarrollo a nuestra comunidad estudiantil.
- **El sector productivo** requiere que nuestro proceso de formación esté estructurado bajo la reglamentación legal vigente y que la calidad de nuestros egresados genere un impacto positivo y de crecimiento en las empresas donde sean vinculados.
- **El Personal Administrativo** del centro educativo regional de sucre CERS, como nuestro cliente interno, requiere que nuestros procesos tengan un comportamiento proactivo fundamentado en el ciclo de mejoramiento continuo PHVA por lo que se establecen los requisitos para nuestra gestión e nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- **El Subdirector del Centro Educativo Regional de Sucre “CERS”** asume la responsabilidad de diseñar herramientas y métodos para conocer las necesidades y expectativas de los clientes de la Institución, con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción.

### 5.3. La Política de Calidad en las instituciones de Formación para el Trabajo

La Representación Legal de El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” ha establecido una política de Calidad coherente con la planeación estratégica y con el servicio que proyecta ofrecer la Institución a través de su proyecto Educativo Institucional (PEI).

La política de Calidad de El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” es explícita en su compromiso de mejoramiento continuo para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

## 5.4. Objetivos de Calidad

La Representación Legal de El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” diseñó unos objetivos de calidad, consecuentes con la política de calidad y orientados al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los objetivos de la calidad de El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” son medibles y evidenciables a través de indicadores, definidos para alcanzarlos.

## 6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

### 6.1. Planificación y Desarrollo del Servicio

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” planifica y controla el diseño y desarrollo de su oferta de programas de formación, al igual que sus servicios complementarios y de apoyo atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes, el PEI, La legislación vigente que aplica a la institución.

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” ha considerado los siguientes elementos de entrada para el diseño y desarrollo de su oferta de formación, el PEI, las directrices de la compañía, características de los estudiantes, las normas ISO 9001, NTC 5555, 5581 y 5663.

La Alta Dirección realizó la verificación y la revisión de los diseños y desarrollo de la oferta asegurándose que cada etapa del diseño brinde la satisfacción a los requisitos y que permitan alcanzar los resultados esperados y con el apoyo de los participantes involucrados en las actividades propias del diseño.

### 6.2. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

#### 6.2.1. Responsabilidad y Autoridad

La responsabilidad y autoridad del SGC, están dadas mediante el organigrama de la organización y el manual de funciones por competencias laborales.

Representante de la dirección

**La organización determina como representante de la alta dirección a la Subdirección** quien tendrá independiente a sus funciones la responsabilidad establecida así:

- a) establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001, NTC 5555, 5581 y 5663,
- b) Mantener informada a la alta dirección y de darlo a conocer a la comunidad educativa,
- c) Y asegurar la toma de conciencia de la calidad

#### 6.2.2. Comunicación

La organización establece los canales de comunicación interna mediante correos electrónicos y comunicados. En el **Doc-GD-04 PLAN DE COMUNICACIÓN**, el cual es tanto a nivel interno como externo y en él se asegura la circulación de la Información en El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS.”

**Objetivo:** Establecer las estrategias comunicativas, internas como externas que permitan que la información fluya de manera clara y objetiva a toda la comunidad en general.

En este se establece:

OBJETIVOS

CONDICIONES GENERALES

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMUNICACIÓN EXTERNA**

1. **Canal de Comunicación**
2. **¿Quién Comunica?**
3. **¿A quién Comunicar?**
4. **¿Qué Comunicar?**
5. **Frecuencia**
6. **Nivel de Eficacia**
7. **Registros**

Además, las **POLÍTICAS PARA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN** y dentro de este:

1. **CANAL DE COMUNICACIÓN**
2. **DESCRIPCIÓN DE ESE CANAL, y**
3. **RESPONSABLE**

### 6.2.3. Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección es un pilar básico para garantizar la continuidad del SGC en el tiempo, su coordinación es función del representante de la alta dirección y se realizara anualmente. Esta revisión tendrá en cuenta los parámetros establecidos en el proceso de direccionamiento estratégico.

La revisión por la dirección permitirá asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.

### 6.2.4. Gestión de los Recursos

La organización cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad y el cumplimiento de sus objetivos, es así como:

- Se cuenta con personal administrativo y docentes competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Con base en los procedimientos internos se evalúan las competencias y se establecen planes de mejoramiento individual e institucional con el propósito de garantizar la calidad de los servicios que entrega el SGC como lo establece el procedimiento de gestión humana.
- Cuenta con instalaciones físicas, apropiadas al desarrollo de sus actividades
- Se dispone de una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo, programas, servicios asociados y de apoyo, y medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional
- Con la implementación de los documentos del SGC, la divulgación y aplicación de los principios de sistema de gestión de calidad busca garantizar un ambiente de trabajo adecuado a la prestación del servicio.

### 6.2.5. Compras y mantenimiento

El procedimiento de compras incluido en el proceso administrativo y financiero plasma los lineamientos y controles establecidos para la adquisición de un buen servicio, verificando que la información en la orden de compra cumpla con las especificaciones requeridas por el cliente interno antes que sea enviada al respectivo proveedor, de igual forma se establece e implementa la inspección para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.

El procedimiento de selección y evaluación de proveedores perteneciente al proceso administrativo y financiero establece los criterios de selección, evaluación y seguimiento de los proveedores.

### **6.3. Validación del Diseño**

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” realiza la validación del SGC a través de las evaluaciones institucionales que se realizan periódicamente para verificar el diseño y desarrollo de la oferta de formación que se ofrece.

La validación está dada en la medida en que se alcanzan las metas propuestas del proceso de Gestión Educativa.

#### **Identificación y trazabilidad**

Cada proceso documentado e implementado dentro del sistema de gestión de la calidad se encuentra codificado y registrado en una versión dependiendo de los cambios realizados en cada uno de ellos.

Para medir y controlar el cumplimiento de los procesos y documentos establecidos cada uno de ellos cuenta de una serie de formatos con los cuales se dejará evidencia de las actividades realizadas, estos registros son controlados y almacenados conforme lo establece el procedimiento control de registros del SGC.

La trazabilidad de los estudiantes se evidencia en el Software de la institución, el cual se denomina SAGED

#### **Propiedad del cliente**

Las áreas que manejan propiedad del cliente, almacenan y mantienen los registros como está estipulado en el procedimiento.

La propiedad del cliente en físico se protege en un archivo con llaves que solamente son manejadas por Secretaría General.

Estos documentos están protegidos en una carpeta que pertenece al estudiante.

La propiedad del cliente en medio magnético está protegida ya que para acceder a ella se hace a través de una clave y cada persona tiene una contraseña diferente lo que garantiza que cualquier información que se modifique o sustraiga sin previa autorización queda registrada.

Además se realizó un mejor sistema de archivo, marcando apropiadamente los registros y sus medios en los que están guardados y un sistema sistematizado

### **7. PROCESOS DE APOYO**

Los procesos de Gestión de: Talento Humano y Bienestar Institucional. , compras y mantenimiento, gestión de SG-SST y el de mejora continua, se establecen como procesos de apoyo a los procesos misionales, de tal manera que garanticen los recursos y servicios físicos, logísticos y humanos necesarios para la prestación de un servicio de Calidad.



## 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

El proceso de Gestión de la Calidad diseña, planifica e implementa los métodos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para asegurar un desempeño orientado al logro de los objetivos, a la satisfacción del cliente, y a la mejora continua de la eficacia del SGC.

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” establece procesos que a través de Formatos, registros y un responsable miden la efectividad del SGC

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” realiza el seguimiento de satisfacción del cliente por medio de evaluaciones al final de cada proceso para determinar el grado de satisfacción que tiene el cliente con respecto al proceso en el que ha intervenido.

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” planifica un programa de auditorías para hacer el seguimiento de efectividad del SGC.

### Seguimiento y Medición

#### Satisfacción del cliente

El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” realiza seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos utilizando las siguientes herramientas:

- Buzón de sugerencias, quejas y reclamos, para lo cual cuenta con un procedimiento documentado para el tratamiento de las mismas
- Correo electrónico [pqrs.cers@gmail.com](mailto:pqrs.cers@gmail.com)
- Encuestas de medición de la satisfacción del cliente

#### Auditorías Internas de Calidad

Se realizan auditorías internas de calidad según el procedimiento de auditorías internas para determinar la conformidad del SGC con respecto a los requisitos de las normas ISO 9001, NTC 5555, 5581 y 5663, su implementación, su eficacia y las oportunidades, estas son planificadas anualmente.

La planificación de las auditorías y análisis de resultados es responsabilidad de la alta dirección.

Los responsables de las áreas auditadas deben tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades detectadas.

Las auditorías internas, son llevadas a cabo por auditores seleccionados de acuerdo al perfil que se define en el procedimiento.

#### Seguimiento y Medición de los Procesos

En El Centro Educativo Regional de Sucre “CERS” cada proceso del sistema de gestión de la calidad tienen establecidos sus objetivos y sus indicadores mediante los cuales se evidencia la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. En caso de no alcanzarse los resultados esperados cada dueño de proceso debe determinar las acciones correctivas necesarias que permitan asegurar la conformidad del proceso.

### Control del servicio no conforme

El Centro Educativo Regional de Sucre "CERS" ha definido un procedimiento para evidenciar e identificar las causas de las de no conformidades e implementar las acciones correctivas necesarias para garantizar el mejoramiento continuo del SGC y la prestación del servicio con calidad.

### Análisis de datos

Mediante el procedimiento de revisión por la dirección del proceso de direccionamiento estratégico se establecen los criterios de entrada para evaluar la adecuación y la eficacia del SGC e identificar las acciones de mejora.

### Mejora

#### Mejora continua.

El Centro Educativo Regional de Sucre "CERS" ha establecido los comités operativos de calidad en los cuales cada responsable de proceso presenta el comportamiento de sus indicadores de gestión y así determinar las acciones a realizar que contribuyan a la mejora continua del sistema.

#### Acciones correctivas o de riesgos.

El Centro Educativo Regional de Sucre "CERS" establece el procedimiento de acciones correctivas o de riesgos, bajo el cual establece los controles, actividades y responsabilidades para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de que no se vuelvan a presentar.

Para los riesgos, se realizó el **Doc - GC-13 MATRIZ DE RIESGOS** y en ella podemos encontrar:

- **IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS:** Proceso, descripción, causa, efecto (consecuencia), oportunidades
- **IDENTIFICACIÓN, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS:** Nombre del riesgo, Nivel de probabilidad, nivel de impacto, nivel de riesgo (sin control, con control), nivel de riesgo, evaluación del control
- **FASES PARA CONTROLAR EL RIESGO:** Planificación de la gestión de riesgos, Identificación de riesgos, Realización de análisis cualitativos, Realización de análisis cuantitativos, Planificación de la respuesta ante el riesgo, Monitorización de los riesgos

## 9. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El Centro Educativo Regional de Sucre "CERS" ha establecido unos canales de comunicación con sus clientes tales como:

- Página Web
- Correo Electrónico
- Buzón de Sugerencias
- Telefonía fija y Móvil
- Comunicados
- Carteleras
- Entrevistas personalizadas

## 10. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

El Centro Educativo Regional de Sucre "CERS" ha documentado cada uno de los procesos y procedimientos que conforman el sistema de Gestión de la Calidad. La responsabilidad de controlar la documentación y de asegurar el orden de cada procedimiento ha sido asignada a la Subdirección del Centro Educativo Regional de Sucre "CERS".

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS
1	Marzo 13	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad
2	06/12/2013	Se incluye en la introducción, el PEI como documento principal en nuestro SGC. Se incluye en el ítem 3 Clientes, al sector productivo y al personal administrativo. Se incluyen la totalidad de las normas durante la referenciación de las mismas. Se incluye una relación de los requisitos del cliente. Se incluye un indicador, relacionado al uso eficiente de los recursos durante el cuidado del medio ambiente. Se elimina la tabla de documentos externos para dejarla como un documento independiente asignando vigencias y responsables.
3	24/11/2014	Se elimina la lista de disposiciones legales o reglamentarias
4	25/02/2015	Modificación total de la estructura documental
5	16/03/2016	Se modifica el organigrama Se modifica la Visión Se incluye el Manual de Convivencia en el primer nivel de documentos Se plantearon nuevos objetivos de calidad
6	22/11/2017	Se reestructura en su totalidad.
7	19/03/2018	Se modifica el organigrama , se anexan los comités
8	27/10/2018	Se actualizo la reseña histórica Se realizó en el mapa de procesos el cambio de la palabra cliente por partes interesadas Sr actualizaron los nombres de los programas
9	22/11/2018	Se actualizo la reseña histórica, según el PEI

#### **Requisitos de Norma y Disposiciones Legales**

La Institución cumple con los requisitos establecidos por la norma-ISO 9001:2015 y a las disposiciones legales o reglamentarias necesarias para la implementación del sistema de gestión de calidad.