

 CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLÍVAR	MANUAL DE CALIDAD		
	Versión: 12	Fecha: 06/11/2024	Código: PD-MA-04

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, adoptado por el **Centro de Capacitación Bolívar SAS - CENCABO**, basado en los requisitos definidos en las normas **ISO 9001/2015** y **NTC 5555/2011** para el Sistema de Gestión de Calidad, la Norma **NTC 5581/2011** para los programas de formación para el trabajo “Asistente Comercial”, “Auxiliar Administrativo”, “Auxiliar de Aduanas” y “Auxiliar Contable y Financiero” y la Norma **NTC 5666/2011** para los programas Instalación y Mantenimiento de Redes”, “Mantenimiento de Equipos de Cómputo” “Mantenimiento técnico de soporte”, estableciendo de manera documental la política, objetivos, lineamientos y responsabilidades, en materia de calidad necesarios para prestar el servicio educativo en la modalidad de formación para el trabajo y el desarrollo humano, tendientes a satisfacer las necesidades de las partes interesadas, para la prestación de un servicio con excelencia. Estas directrices se aplican para todos los procesos de la institución.

2. ALCANCE

El presente Manual de Calidad aplica a todos los procesos de la organización, que están involucrados en el aseguramiento y gestión de la calidad y contribuyen al logro de esta en la prestación del servicio educativo. El Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, se basa en que la responsabilidad es de quien ejecuta las actividades, y no de aquel que controla el cumplimiento de los requisitos fijados, estableciendo de esta manera una política de autogestión basada en el compromiso de toda la organización. El alcance del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, aplica para las sedes del **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO**, en el Municipio de Soacha en la Carrera 4 No. 13-08, Carrera 4 No. 14-08 Autopista Sur y Bogotá en la Avenida Caracas No. 35-90.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, del **Centro de Capacitación Bolívar SAS - CENCABO**, tiene como alcance todos los procesos relacionados con el diseño y prestación del servicio educativo en programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de las Normas **ISO 9001/2015**, **NTC 5555/2011**, **NTC 5581/2011** y **NTC 5666/2011**, para las sedes Bogotá y Soacha. Los procesos para certificar son Dirección, Control de Gestión y Evaluación, Admisiones, Gestión Pedagógica, Gestión a la Comunidad, Gestión Administrativa y Financiera, Compras y Talento Humano, desarrollados en las Sedes de Soacha en la Carrera 4 No. 13-08, Carrera 4 No. 14-08 Autopista Sur y Bogotá en la Avenida Caracas No. 35-90.

Igualmente tiene un alcance para todos los colaboradores que directa o indirectamente se ven comprometidos con las actividades que permiten a la Organización desarrollar su objeto social, en las sedes Bogotá y Soacha y al diseño, implementación, control, validación y verificación de los programas: Técnico laboral por competencias en Auxiliar Administrativo, Técnico Laboral en competencias en Asesor Comercial, Técnico laboral por competencias en Auxiliar Contable y Financiero, Técnico Laboral por competencias en Auxiliar Bancario, Técnico Laboral por competencias en Asesor en Call Center, Técnico laboral por competencias Auxiliar en Comercio Exterior, Técnico laboral por competencias en Técnico de Mantenimiento de Equipos de Electrónicos, Técnico laboral por competencias en Auxiliar Técnico de Instalación, Mantenimiento y Reparación de Sistemas de Telecomunicaciones, Técnico Laboral por competencias en Auxiliar Sistemas Informáticos, Técnico laboral por competencias en Auxiliar de Recursos Humanos, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de la Normas **NTC 5581/2011** y **NTC 5666/2011**.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.

4.2 NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN

4.3 HISTORIA

El **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO**, es una entidad educativa que, actualmente, desarrolla programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano, Decreto 1075 de 2015 como también la formación de primaria y bachillerato para jóvenes y adultos, decreto 3011/97. Ubicados en Barrio Sagrado corazón Localidad Santa Fe, en la Avenida Caracas No. 35-90 y en Soacha en la Carrera 4 No. 13-08, Carrera 4 No. 14-08 Autopista Sur.

Inicialmente el **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO**, fue fundado en la ciudad de Bogotá, en Avenida Caracas no. 13-03, en el año de 1986, con la razón social, **CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLIVAR SAS - CENCABO**, respondiendo a la necesidad de ese momento y a las improvisaciones de carácter académico observadas en las pocas instituciones que existían en el momento, se implementó el programa de la validación de primaria y el bachillerato ante el **ICFES**, para personal de escasos recursos y ávidos de superación; estos escenarios obligaron a realizar esfuerzos económicos y operativos necesarios para hacer una realidad la constitución, emprendimiento y procesos de legalización de la institución **CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLIVAR SAS - CENCABO**. Actualmente funciona en la Sedes de Santa Fe (Teusaquillo) y Soacha, también cuenta con la certificación de sus programas y sedes bajo las normas **NTC 5555**, **NTC 5581** y **NTC 5666**, **ISO 9001:2015**.

4.4 MISIÓN

El **CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLIVAR SAS – CENCABO**, está comprometido con la formación integral de los aprendices, desarrollando competencias laborales que les permitan desempeñarse de manera competitiva en sus entornos. Con un equipo de colaboradores comprometidos, del **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO** fomenta la educación laboral integral, capacitando a nuestros aprendices para superar los retos sociales, laborales y familiares. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de nuestros aprendices, facilitando su contribución positiva a la sociedad y a sus comunidades.

4.5 VISIÓN

Para el año **2030**, el **CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLIVAR SAS - CENCABO**, será una institución reconocida como líder a nivel nacional en la formación laboral de sus aprendices en modalidades presencial y a distancia. Nuestros egresados se desempeñarán de manera competitiva mediante la apropiación y desarrollo de nuevo conocimiento, construido a partir de metodologías pertinentes e innovadoras y el uso de nuevas tecnologías. La formación de calidad impartida en la institución contribuirá a satisfacer las necesidades y exigencias de su entorno social, empresarial y del país.

4.6 PRINCIPIOS

En el marco de la Ética, los trabajadores directos e indirectos, contratistas y/o terceros del **CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLIVAR SAS-CENCABO**, asumen que los siguientes Principios Éticos son sus creencias básicas sobre las formas correctas para desempeñar la función, que se constituyen en premisas de todas sus actuaciones; estos son:

1. Excelencia académica en la formación: Comprometidos con la calidad y la excelencia en la formación de nuestros aprendices, aseguramos que los procesos educativos sean rigurosos, innovadores y pertinentes, proporcionando las herramientas necesarias para el desarrollo de competencias laborales de alto nivel.
2. La autonomía del ser Fomentamos el desarrollo de la autonomía en nuestros aprendices, alentándolos a ser responsables de su propio aprendizaje y crecimiento personal, promoviendo la autogestión y el pensamiento crítico.
3. Formación integral como pilar del servicio: Valoramos la formación integral que abarca no solo aspectos laborales, sino también el desarrollo personal, social y ético de nuestros aprendices, para que puedan contribuir de manera efectiva y positiva en todos los ámbitos de su vida.
4. El trabajo en equipo como generador de procesos colaborativos: Creemos en la fuerza del trabajo en equipo para generar procesos colaborativos y sinérgicos. Fomentamos un ambiente donde la cooperación y el apoyo mutuo son fundamentales para alcanzar los objetivos comunes.
5. La responsabilidad social como fuente de tolerancia y convivencia: Promovemos la responsabilidad social entre nuestros aprendices y colaboradores, entendiendo que nuestra labor impacta en la comunidad. Fomentamos la tolerancia, la convivencia pacífica y el respeto a la diversidad, integrando estos valores en todas nuestras acciones.
6. Respeto a la diferencia: Valoramos y respetamos la diversidad cultural, social y de pensamiento, creando un ambiente inclusivo donde todas las personas son reconocidas y valoradas por sus contribuciones únicas, fomentando un clima de respeto y comprensión mutua.

5. JUSTIFICACIÓN

La calidad de la educación es un derecho, no un privilegio, por lo tanto, es un bien que es necesario ofrecer en las mejores condiciones a todos los individuos de una comunidad que en si lo solicite. En los momentos difíciles que vive el país en materia de empleo, se hace necesaria la capacitación y formación en general de las personas, así como también la actualización de estas en los diferentes campos del conocimiento, preparándolas en las competencias básicas, generales, laborales y específicas, respondiendo a las exigencias del sector productivo referidas en la clasificación nacional de ocupaciones.

La ausencia de programas técnicos, la apertura del Decreto 2888 de 2007, que abrió las compuertas para la educación laboral, las artes y los oficios, son algunos de los ingredientes que el **CENTRO DE CAPACITACION BOLIVAR SAS – CENCABO**, ha tenido en cuenta para ofrecer a la comunidad estudios y programas técnicos de Educación para el trabajo y el desarrollo humano.

De otro lado, la necesidad de posibilitar el desarrollo del talento humano, en pro del trabajo calificado, la sostenibilidad de las familias y la formación de una persona integral y competitiva, que adquiera posibilidades en la creación de empresas, o microempresas conformadas por alianzas familiares, son razones más que suficientes para que **CENTRO DE CAPACITACION BOLIVAR SAS - CENCABO**, se convierta en una Institución que apoye la educación para el trabajo y el desarrollo Humano.

6. PROGRAMAS Y SERVICIOS

Los programas de formación para el trabajo que son ofertados por del **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO** en las Sedes Soacha y Bogotá son:

- Técnico laboral por competencias en Auxiliar Administrativo
- Técnico Laboral en competencias en Asesor Comercial
- Técnico laboral por competencias en Auxiliar Contable y Financiero
- Técnico Laboral por competencias en Auxiliar Bancario
- Técnico Laboral por competencias en Asesor en Call Center
- Técnico laboral por competencias Auxiliar en Comercio Exterior
- Técnico laboral por competencias en Técnico de Mantenimiento de Equipos de Electrónicos
- Técnico laboral por competencias en Auxiliar Técnico de Instalación, Mantenimiento y Reparación de Sistemas de Telecomunicaciones
- Técnico Laboral por competencias en Auxiliar Sistemas Informáticos
- Técnico laboral por competencias en Auxiliar de Recursos Humanos

7. CONTEXTO

El **CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLÍVAR SAS – CENCABO** establece las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para la prestación del servicio educativo y su dirección estratégica, y que pueden afectar los resultados previstos del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, El objetivo del documento denominado **Diagnóstico Institucional**, es conseguir una alineación entre la planificación estratégica y la planificación del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**.

El **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO**, realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas cuestiones externas e internas, factores positivos y negativos mediante las siguientes herramientas:

- Indicadores de gestión (especialmente los asociados a medición de satisfacción y calidad del servicio)
- Revisión Gerencial (en la entrada asociada a la revisión de las cuestiones internas y externas y las partes interesadas)
- Mediante los planes asociados a los objetivos estratégicos y que están articulados con las estrategias de la matriz **DOFA**
- Mediante la herramienta de Diagnóstico Institucional (Campo Seguimiento)

8. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas que tienen un efecto directo o potencial en la capacidad del **CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLÍVAR SAS – CENCABO** de prestar los servicios de calidad en sus programas de formación, son identificadas mediante la herramienta **“MATRIZ DE PARTES INTERESADAS”**, donde se determinan sus requisitos (incluyendo los legales y reglamentarios), necesidades y expectativas, en esta herramienta se incluyen:

- Las partes interesadas al Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**,
- Los requisitos pertinentes a estas partes interesadas

Una vez identificadas las partes interesadas a través de la matriz se realiza revisión y seguimiento a través de las siguientes herramientas:

- Informes del indicador de Satisfacción de los clientes
- Informes de las **PQRSF** presentados en los períodos de revisión Gerencial
- La evaluación de la entrada relacionada a las partes interesadas en la revisión gerencial
- A través del diligenciamiento de los campos de revisión y seguimiento de la matriz de partes interesadas

9. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC – NO APLICABILIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, del **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO**, se planifica desde el proceso de **CONTROL DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN** y se aplica a sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo. El Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, frente a los requisitos de la Norma **ISO 9001:2015** no aplica el numeral 7.1.5.2. “Trazabilidad de las mediciones”, por cuanto no se utiliza equipos de medición para verificar la conformidad de los productos y servicios; frente a los requisitos de la **NTC 5555**, no aplica el numeral 7.6 “Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición en las Instituciones de Formación para el Trabajo”, en la **NOTA 2**, por cuanto no se utilizan equipos de medición como apoyo didáctico quedan exentos de la aplicación del numeral 7.6 de esta norma.

10. SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, responde a un enfoque basado en procesos de acuerdo con lo establecido en la **NTC, ISO 9001:2015**, especificado a continuación:

11. MAPA DE PROCESOS

Con el propósito de definir, implementar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad se definieron el Mapa de Procesos y las Caracterizaciones

 CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLÍVAR	MANUAL DE CALIDAD		
	Versión: 12	Fecha: 06/11/2024	Código: PD-MA-04

desde el proceso de Calidad. El Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, se planifica a través de la identificación de los procesos, su caracterización, procedimientos y actividades para dar cumplimiento en forma permanente a la normatividad vigente, al sistema de gestión y a los requisitos de calidad de los usuarios y grupos de interés.

Para dar cumplimiento a la misión del **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO**, se desarrollan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, que se muestran en el Mapa de Procesos. Las caracterizaciones de los procesos hacen parte integral del presente manual y describen las interacciones entre los procesos, además identifican los procedimientos necesarios para la operación de la entidad y se encuentran publicados en el drive corporativo. Estas caracterizaciones están ajustadas a la metodología del **PHVA** (planear, hacer, verificar y actuar) que permiten al **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO**, entregar a sus grupos de interés productos y servicios con calidad, además, cada una tiene una referencia a los requisitos de las normas que le aplican.

Todos los procesos están caracterizados teniendo en cuenta su objetivo, las entradas con sus respectivas fuentes, las salidas, con sus clientes internos o externos, de tal forma que se indican así las interacciones de los procesos y las actividades generales que se siguen para alcanzar los resultados de cada uno de ellos. Este documento se encuentra disponible en la carpeta de cada proceso en el drive y en el anexo 2 de este manual.

12. LIDERAZGO

12.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

12.2 GENERALIDADES

La Dirección del **Centro de Capacitación Bolívar SAS – CENCABO**, es la principal responsable en el desarrollo e implementación del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, así como de la mejora continua del mismo. Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados, mediante los canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades de los usuarios del sistema. Esta actividad la realiza mediante reuniones periódicas, determinadas desde el Consejo de Dirección del PEI, por medio del Representante de la Dirección.

La Alta dirección de la institución designa a la Coordinador de Talento Humano, Calidad & Bienestar como representante de la Dirección, con las siguientes responsabilidades y autoridad:

- Hay que asegurar que se establece, documenta, implementa, mantiene y mejora el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, de acuerdo con los requisitos de la Norma.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, y de cualquier necesidad de mejora
- Hay que asegurar que se promueve la toma de conciencia de la calidad en todos los niveles de la organización.
- Apoyar a la alta dirección en la Planeación Estratégica de la Organización y realizar la planeación del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**.
- Sensibilizar al personal, en la participación del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**.


12.3 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

A los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de sus productos y servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.
- Conocimiento del mercado y de los requisitos de los clientes.
- Posicionamiento de la empresa.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Forma de operar los procesos, riesgo de fallo y acciones de contingencia cuando sean requeridas.
- Resultados del diseño y rediseño en los procesos en donde aplica
- Los conocimientos generados de los procesos de capacitación y entrenamiento

Estos conocimientos están disponibles en la cantidad y los niveles que sean necesarios, a través del Correo gce@cencabo.eu.co, donde se almacenan por el proceso de **GESTION, CONTROL Y CALIDAD**, este catálogo de documentos en la RED de la empresa, se almacenan y están disponibles con distintos niveles de acceso. Las normas legales y reglamentarias aplicables, así como los procedimientos e instructivos relacionados con los procesos pertinentes, incluyendo cuando es necesario los conocimientos técnicos apropiados, se encuentran disponibles a través del Correo gce@cencabo.eu.co.

Para el aprovechamiento de la experiencia y el aprendizaje de los éxitos y errores, se mantiene información documentada en las fases de diseño, en las promesas de servicio y en los resultados de los proyectos ejecutados por los servicios.

 CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLÍVAR	MANUAL DE CALIDAD		
	Versión: 12	Fecha: 06/11/2024	Código: PD-MA-04

13. TOMA DE CONCIENCIA

La Dirección establece los mecanismos y acciones necesarios para que las personas que trabajan bajo su control sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, cuál es su contribución a la eficacia del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos. Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de calidad en lugares clave de la empresa, los cursos de inducción al ingreso.

Las estrategias, los planes de acción y el seguimiento al cumplimiento de estos objetivos y sus respectivos responsables están plasmados en la "Matriz objetivos de calidad" y se deberá actualizar anualmente con las estrategias pertinentes.

14. MARCO DE REFERENCIA PARA DETERMINAR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.

Directriz de la Política de Calidad	Objetivos de Calidad
Ofrecer una educación integral con calidad mediante un trabajo ético y profesional, que permita cumplir las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	Ofrecer programas de formación laboral pertinentes a las necesidades de los sectores productivos a los que apuntan, con factores de calidad, excelencia e integralidad en nuestros egresados.
	Diversificar el portafolio de productos y servicios de la Institución, abriendo nuevos mercados en programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
Mejora continua de sus procesos, mediante un trabajo ético y profesional	Mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad que garantice el mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de la Institución.
A través de una infraestructura adecuada, con la participación de personas idóneas y comprometidas con principios y valores	Garantizar una infraestructura acorde con los programas de formación ofertados, con ambientes de aprendizaje pertinentes y coherentes con los perfiles de egreso proyectados.
	Fortalecer las competencias del personal de la empresa, a través de programas de formación y capacitación y un adecuado clima organizacional.

15. REQUISITOS ESENCIALES DE LOS CLIENTES

Conforme a lo indicado en la Norma **NTC 5555** numeral 5.2 Enfoque al cliente, la institución debe identificar los clientes y las partes interesadas para así mismo determinar sus necesidades y expectativas con el fin de asegurarse de su cumplimiento.

La alta dirección es consciente desde el momento del inicio de labores que el principio esencial de la misma es el Cliente, por lo cual el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, se encuentra enfocado a asegurar que se determinen, se cumplan y se satisfagan las necesidades del Cliente en lo referente a formación en programas laborales.

Se hace una revisión mensual, trimestral y/o cuando la alta dirección lo considere si se está cumpliendo con los requisitos para la satisfacción de las necesidades del Cliente, utilizando como herramienta el formato "Evaluación Institucional" y su respectiva tabulación y análisis. A través del formato "**PQRSF**" se atiende y se da solución a las inconformidades con el Cliente, quedando registrado en el formato lo cual permite desarrollar la solución de las quejas o reclamos planteados. Dejando evidencia de las acciones tomadas.

16. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS ESTABLECIDOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los procedimientos básicos establecidos en las Normas **ISO 9001/2015**, **NTC 5555**, son los siguientes:

- Procedimiento Control de documentos: Describe todas las fases de elaboración, revisión, actualización y aprobación de los documentos del sistema.
- Procedimiento Control de registros: Define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros.
- Procedimiento Control de las salidas no conformes: Define los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del servicio no conforme en educación.
- Procedimiento Auditorías internas: Establece la metodología para llevar a cabo la auditoría interna de calidad a los procesos del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**.
- Procedimiento Plan de mejoramiento, acciones preventivas, correctivas y de mejora: Establece los requisitos para revisar las no conformidades, determinar sus causas, tomar acciones, implementarlas y revisarlas.

17. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD

La responsabilidad, autoridad y las interrelaciones de todos los miembros de la comunidad educativa de la institución se han definido en el documento Manual de Funciones, Responsabilidades y Competencias, de acuerdo con todos los cargos definidos en el Organigrama institucional.

18. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los requisitos aplicables al Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, con relación a las normas **ISO 9001/2015**, **NTC 5581/2011**, **NTC 5555/2011**

 CENTRO DE CAPACITACIÓN BOLÍVAR	MANUAL DE CALIDAD		
	Versión: 12	Fecha: 06/11/2024	Código: PD-MA-04

y **NTC 5666/2011** y demás disposiciones legales se detallan en el Documento “Mapa de procesos y caracterizaciones” y a través de la Matriz requisitos normativos.

19. METODOLOGIA DE COMUNICACIÓN

El numeral 5.5.3 de la Norma **NTC 5555** y de la **ISO 9001/2015** Comunicación interna menciona la importancia que la Alta Dirección establezca canales y estrategias de comunicación interna para asegurar la eficacia de la transmisión de la información a todos los niveles de la organización. Dichas estrategias se han definido en la herramienta de comunicación. El responsable de asegurar que las estrategias definidas se lleven a cabo es el director de la Institución.

20. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC

Es el estudio del impacto de los cambios realizados o por realizar, sobre el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, en la institución, PEI o sobre las directrices de la alta gerencia. La metodología de planificación de los cambios se describe en cada proceso y procedimiento de la Institución. Es el estudio del impacto de los cambios realizados o por realizar, sobre el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC** en la institución, PEI o sobre las directrices de la alta gerencia. La metodología de planificación de los cambios debe identificar las necesidades de cambio dentro del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC** y planificar la ejecución de estas, considerando el propósito de los cambios, sus consecuencias potenciales, la integridad del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC** respecto a este cambio, la asignación de recursos y la asignación de responsabilidades y/o autoridades. Para esto se llevarán a cabo reuniones periódicas con la dirección, donde se utilizará el formato “Matriz de planificación del cambio” para darle el seguimiento y un posterior análisis. En estas reuniones se plantearán los cambios que afecten directamente cada proceso del sistema de gestión y cada reunión estará a cargo de un coordinador de proceso diferente.

21. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

A los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de sus productos y servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.
- Conocimiento del mercado y de los requisitos de los clientes.
- Posicionamiento de la empresa.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Forma de operar los procesos, riesgo de fallo y acciones de contingencia cuando sean requeridas.
- Resultados del diseño y rediseño en los procesos en donde aplica
- Los conocimientos generados de los procesos de capacitación y entrenamiento

Estos conocimientos están disponibles en la cantidad y los niveles que sean necesarios, a través del **DRIVE**, donde se almacenan por el proceso de Talento Humano. Este catálogo de documentos en la RED de la empresa, se almacenan y están disponibles con distintos niveles de acceso. Las normas legales y reglamentarias aplicables, así como los procedimientos e instructivos relacionados con los procesos pertinentes, incluyendo cuando es necesario los conocimientos técnicos apropiados, se encuentran disponibles a través del **DRIVE**. Para el aprovechamiento de la experiencia y el aprendizaje de los éxitos y errores, se mantiene información documentada en las fases de diseño, en las promesas de servicio y en los resultados de los proyectos ejecutados por los servicios.

21.1 TOMA DE CONCIENCIA

La Dirección establece los mecanismos y acciones necesarios para que las personas que trabajan bajo su control sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, cuál es su contribución a la eficacia del el Sistema de Gestión de Calidad – **SGC**, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos. Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de calidad en lugares clave de la empresa, los cursos de inducción al ingreso, las comunicaciones a través de boletines periódicos, de la intranet y de la página Web, la evaluación del entendimiento de la política de calidad y las auditorías internas.

Sin una periodicidad definida, se realizan reuniones con diferentes sectores y niveles de la empresa, con el mismo propósito.

22. REFERENCIAS NORMATIVAS.

REFERENCIA / CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
NTC 5555	Sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo.
ISO 9001/2015	Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos
NTC 5581	Programas de formación para el trabajo requisitos
NTC 5666	Programas de formación para el trabajo para sistemas informáticos

23. DOCUMENTO DE REFERENCIA

- GC-FO-15 - CENCABO SAS - LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
- GC-PR-16 - CENCABO SAS - PROCEDIMIENTO MANEJO SERVICIO NO CONFORME
- GC-PR-10 - CENCABO SAS - PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS
- GC-PR-02 - CENCABO SAS - PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
- GP-PR-41 - CENCABO SAS - PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- PD-MA-02 - CENCABO SAS - PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL
- GC-FO-26 - CENCABO SAS - PLAN DE MEJORAMIENTO SGC

24. ANEXOS

- PD-DA-13 - CENCABO SAS - MAPA DE PROCESOS
- XX-GA-01 – CENCABO SAS - CARACTERIZACION (XX Nomenclatura del Proceso).
- PD-DA-21 – CENCABO SAS - ORGANIGRAMA
- GC-FO-07 - CENCABO SAS - MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS
- PD-DA-09 - CENCABO SAS - MATRIZ DE COMUNICACIONES

25. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
1/08/2011	01	Elaboración del documento
16/10/2012	02	Ajuste del manual de calidad teniendo en cuenta los requisitos de la norma y la actualización de los referentes normativos.
22/03/2013	03	Actualización del manual de calidad, teniendo en cuenta la ampliación de la certificación del SGC.
22/10/2014	04	Actualización del Manual de calidad, teniendo en cuenta la ampliación de alcance a la sede Soacha.
18-11-2015	05	Modificación del manual teniendo en cuenta los cambios en la resolución de aprobación de Teusaquillo y Soacha, como la actualización del autodiagnóstico institucional.
27-08-2018	06	Ajuste del manual con base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015
20/06/2020	07	Revisión y ajustes del Manual de Calidad
10/02/2022	08	Se actualizan las políticas de calidad y la planificación de los cambios del SGC.
22/07/2022	09	- Se actualiza la documentación del documento. - Se actualiza en la misión el alcance en tiempo pasando de 2023 a 2025. - Dentro del Manual con los documentos mencionados se actualiza la codificación.
10/01/2023	10	Se hace actualización de los nuevos programas ofertados por la instrucción para la prestación del servicio educativo.
01/05/2024	11	Se realiza Actualización de Manual Calidad, se ajusta Misión, Visión y Principios, se ajusta contexto y forma.
06/11/2024	12	Se realiza el ajuste de los límites en el punto 3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD