



**SISTEMA DE GESTIÓN  
BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA  
NTC ISO 9001:2015  
NTC 5555:2011  
NTC 5581:2011  
Y REQUISITOS LEGALES**

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION</b>	100 MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 2 de 42

## Contenido

0. INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO.....	4
2. DEFINICIONES.....	4
3. INFORMACION INSTITUCIONAL.....	7
3.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	7
3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	9
3.3.1 Nuestra Misión.....	9
3.3.2 Nuestra Visión.....	9
3.3.3 Valores Institucionales.....	10
3.3.4. Principios que Orientan la Acción de la Comunidad Educativa en la Institución.....	10
3.3.5 Nuestros Objetivos de Calidad.....	11
• <b>MANTENER LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011.....</b>	<b>11</b>
3.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	11
3.4.1 Programas técnicos laborales por competencias.....	12
3.4.2. Programa de Emprendimiento y Formación Continua.....	12
3.4.3. Empleabilidad.....	13
3.5 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	13
3.6 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	13
3.7 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	13



**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION**

100 MA DP 01

**MANUAL DE CALIDAD**

Versión: 07

Página 3 de 42

**4. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, NTC 5555:2011 Y NTC**

**5581:2011 ..... 14**

**ANEXOS ..... 41**

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 4 de 42

## 0. INTRODUCCIÓN

El presente manual describe el Sistema de Gestión Integral del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo (IMETY); el contexto, el direccionamiento estratégico, los requisitos pertinentes de las partes interesadas, el alcance, la secuencia e interacción de los procesos, los roles, autoridades y responsabilidades también hace referencia a los documentos necesarios para la operación de los procesos y señala aspectos relacionados con las normas que integran y articulan con el Sistema de Control Interno, NTC 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, NTC 5555:2011 Sistema de Gestión de la Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo, NTC 5581:2011 Programas de Formación para el Trabajo, en una búsqueda permanente de la mejora continua para entender y cumplir con los objetivos institucionales.

## 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento, control y evaluación en cada uno de los procesos institucionales para mantener el mejoramiento continuo de los mismos, cumpliendo con los requisitos de las NORMAS ISO 9001:2015, NTC 5555:2011 Y NTC 5581:2011 y conservar los reconocimientos públicos de calidad.

## 2. DEFINICIONES

**ACCIONES DE MEJORA:** Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de No conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad.

**ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

**AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los requisitos establecidos en la norma, la Ley demás partes Interesadas.

**AUTOCONTROL:** Capacidad del funcionario de responder por sus funciones efectuar correcciones y tomar acciones por sí mismo.

**AUTOEVALUACIÓN:** Medición por parte de los responsables de cada proceso de la efectividad de los controles establecidos por la entidad y las metas definidas en los indicadores de gestión.

**AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS:** Es un proceso sistemático y permanente donde participa la comunidad educativa con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad de

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 5 de 42

un programa de formación mediante la aplicación de instrumentos para la medición, análisis y mejora continua.

**AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL:** Se entiende como la existencia de instrumentos mediante los cuales se realiza el proceso de autoevaluación de manera permanente, así como la revisión de los contenidos básicos de formación y de los demás aspectos necesarios para su mejoramiento y actualización.

**BIENESTAR INSTITUCIONAL:** Son todas aquellas políticas implementadas por la institución tendiente a proporcionar a la comunidad educativa un bienestar en pro de su desempeño humano y social.

**CARACTERIZACIÓN:** Esquema que permite ver en contexto de manera integral y secuencial la esencia del proceso.

**CLIENTES:** usuarios, beneficiarios, destinatarios, funcionarios, partes interesadas.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito

**COMPETENCIA:** Saber hacer frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el sujeto entra en contacto con ella. Esta competencia supone conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y la tarea y que no siempre están de antemano.

**COMUNICACIÓN:** Entendidos como los medios y/o herramientas que utiliza la entidad para la difusión de la información tanto interna como externa. Ejemplo: Carteleros, página web, boletines, etc.

**COMUNICACIÓN TRANSVERSAL:** Entendida como la que se tiene entre todos los niveles, procesos y funcionarios

**CONTROL:** Parte de la gestión de la Calidad y del MECI que se orientada hacia la verificación del cumplimiento de los requisitos: de clientes, Legales, Organizacionales y Normativos.

**EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la gestión de una organización.

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** información que una organización tiene que controlar, mantener y el medio que la contiene.

**INFRAESTRUCTURA:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la entidad.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 6 de 42

**MANUAL SG:** Es el documento guía del Sistema de Gestión (SG), se estructura bajo la guía de la NTC ISO 9001:2015, este contiene la descripción del cumplimiento de sus requisitos y es el manual de consulta básico para la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión.

**MECI:** Modelo Estándar de Control Interno

**MEJORA CONTINUA:** acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos en la entidad.

**MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS:** Mapa de Procesos

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito

**NORMOGRAMA:** Compendio de normas actualizadas que aplican a la entidad.

**OBJETIVOS DEL SIG:** son retos que se definen a partir del plan estratégico institucional y de la política del SIG. Estos son establecidos por la alta dirección de la entidad y deben perseguir la mejora continua.

**PARTES INTERESADAS:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades que desarrolla la Entidad. Estos grupos o individuos pueden ser: Clientes (incluye usuarios finales); Gobierno y organizaciones no gubernamentales; Funcionarios; Proveedores de productos y/o servicios

**PLANIFICACIÓN:** Establecimiento de los objetivos del Sistema de Gestión, procesos y recursos necesarios para cumplir los requisitos de las partes interesadas.

**POLITICA DEL SIG:** Compromiso establecido ante el Sistema de Gestión y al Modelo Estándar de Control Interno –MECI, que expresa formalmente por la alta dirección de la entidad.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESOS:** Conjunto de Actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROVEEDOR:** Persona natural o jurídica que proporciona un producto y/o servicio

**REGISTRO:** Información documentada que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**RESPONSABILIDAD:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

**RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

**SERVICIO NO CONFORME:** Resultado insatisfactorio para un cliente o Usuario

**SG:** Sistema de Gestión

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 7 de 42

**SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**TRAZABILIDAD:** Capacidad para identificar y localizar los documentos de origen interno y externo.

### 3. INFORMACION INSTITUCIONAL

#### 3.1 RESEÑA HISTÓRICA

El origen del instituto se encuentra en el Acuerdo Municipal No. 7 de Febrero 26 de 1.959, por medio del cual se crea el Instituto de Artes Manuales del Municipio de Yumbo, por el Honorable Concejo Municipal de Yumbo el cual consta de cinco artículos. La Gobernación en su Resolución No. 0951 del 24 de marzo de 1.959, otorga permiso para el funcionamiento del Instituto de Artes Manuales del Municipio de Yumbo, la cual se encuentra firmado por el Gobernador de turno ABSALON FERNANDEZ DE SOTO y el Secretario de Gobierno ANTONIO SAUCEDO CARRASQUILLA.

El INSTITUTO nace como ente Educativo que impartió educación no formal, gracias al esfuerzo de un grupo de damas prestantes de la municipalidad, que se preocuparon para que la mujer empleara positivamente su tiempo libre y a su vez mejoraran la calidad de vida personal y el resto de miembros de sus hogares.

La concepción inicial del INSTITUTO se circunscribía a la enseñanza de modistería y bordado. En 1970 se inicia la enseñanza de repostería y culinaria. A lo largo de la existencia del INSTITUTO DE ARTES MANUALES DEL MUNICIPIO DE YUMBO – IAMY, se desarrolló la enseñanza de diferentes artes y oficios (pintura en tela, técnicas de madera, peluquería, manicure y pedicura, manejo de maquina plana, lencería, decoración de fiestas y foami) y cursos complementarios en formación para el trabajo con el SENA.

Actualmente el instituto encamina sus acciones a la educación para el trabajo y el desarrollo humano, buscando brindar a los ciudadanos competencias laborales a través de programas técnicos y procesos de educación continua acordes a las necesidades del sector.

Gracias a su transformación en agosto de 2012 que le permitió pasar de Instituto de Artes Manuales de Yumbo "IAMY" a IMETY "INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO" mediante el acuerdo Municipal 016 convirtiéndola en una Institución descentralizada del municipio de Yumbo, con la misión primordial de ser un centro de formación con la capacidad de ofrecer programas de educación técnica para para el trabajo y el desarrollo humano.

Para tal efecto el recién creado IMETY en diciembre del año 2012 presentó a la Secretaría de Educación Departamental sus dos primeros programas educativos, en: Técnico Laboral por Competencias en Chef de Cocina y Técnico Laboral En Confección en Serie y Manejo De Máquinas Industriales.

Estos programas técnicos surgen de la experiencia obtenida durante los 53 años de vida institucional y buscan seguir contribuyendo al mejoramiento integral de la calidad de vida de la comunidad, fortaleciendo las competencias y valores de sus estudiantes, fomentando el crecimiento económico y social y así permitir su vinculación al sector productivo como empleados o empresarios

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 8 de 42

con gran sentido de competitividad, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de sus estudiantes, como contribución al desarrollo social, político y económico del municipio

El IMETY actualmente tiene una cobertura aproximada de 1.200 estudiantes certificados al año en Cursos de Emprendimiento y Técnicos Laborales por Competencias, en su gran mayor su población se encuentra entre los 16 y 40 años de edad pertenecientes a los estratos 1 y 2 de las comunas 4 y 2 del municipio de Yumbo, con la finalidad de cualificarse y tener mejores oportunidades laborales.

Durante los años 2019 y 2020 el IMETY emprendió el camino de la Calidad siendo conscientes que no es un fin sin un medio para brindar un mejor servicio educativo con elementos diferenciadores en el sector que permiten mejorar continuamente sus procesos administrativos y educativos con el fin de aumentar la satisfacción y confianza de sus grupos de valor. Durante el mes de mayo de 2020 solicitamos el servicio de auditoría externa a ICONTEC (organización privada sin ánimo de lucro con cobertura internacional que presta servicios de certificación de calidad) quien realizó auditoría en dos partes una documental y otra en sitio (virtual) para evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad implementado en nuestra institución, una vez finalizado este proceso fue evaluado, el auditor de ICONTEC pudo evidenciar que cumplíamos con los requisitos definidos por la norma ISO 9001:2015 sin NO CONFORMIDADES y en Agosto de 2020 nos OTORGARON el CERTIFICADO AL SISTEMA DE GESTIÓN DEL IMETY bajo la norma ISO 9001:2015 con un alcance en el Diseño, desarrollo y prestación de servicios de formación para el trabajo en las áreas de finanzas y administración, ventas y servicios, procesamiento, fabricación y ensamble, arte cultura, esparcimiento y deportes. NTC 5555 Y NTC 5581.

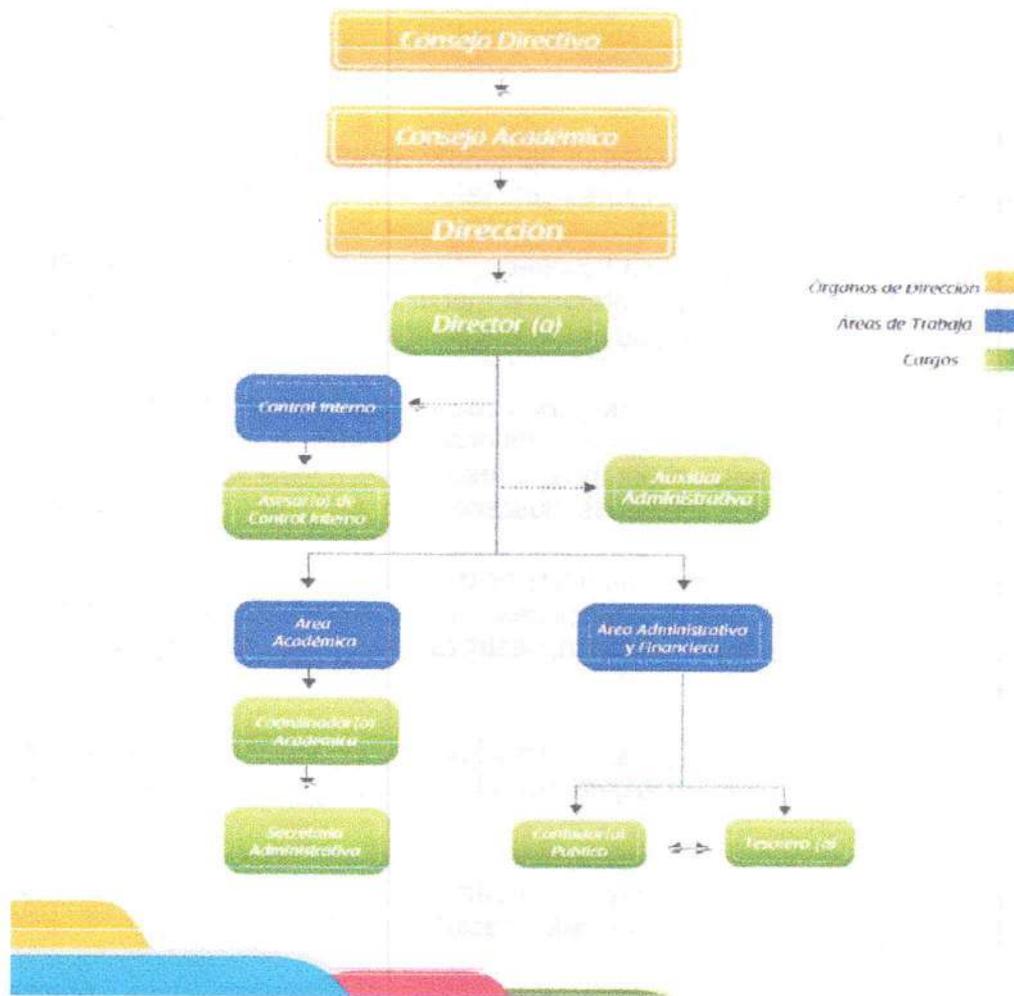
Durante el año 2021 el IMETY fue tarificado nuevamente con el CERTIFICADO en Calidad de su SISTEMA DE GESTIÓN bajo la norma ISO 9001:2015 con un alcance en el diseño, desarrollo y prestación de servicios de formación para el trabajo en las áreas de finanzas y administración, ventas y servicios, procesamiento, fabricación y ensamble, arte cultura, esparcimiento y deportes por parte de ICONTEC (organización privada sin ánimo de lucro con cobertura internacional que presta servicios de certificación de calidad). Dentro del mejoramiento continuo ha establecido procedimientos que permitan mantener actualizados sus programas de formación para el trabajo de manera permanente dando respuesta a las necesidades del sector productivo y la comunidad en general. Además fue certificado en la Norma Técnica NTC 5555- 2011 en su Sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo y en la NTC 5581- 2011 certificando en programa TLC AUXILIAR CONTABLE Y FINANCIERA.

Posteriormente mediante Resolución N° 0085 del día 22 de febrero de 2022, fue aprobado por la Unidad Administrativa del Servicio de Empleo funcionar como Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo.

### 3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura orgánica que rige actualmente el Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo - IMETY se determinó a través de Decreto Extraordinario 022 de diciembre de 2016 Alcandía Municipal de Yumbo.

## ORGANIGRAMA



### 3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### 3.3.1 Nuestra Misión

Somos un Instituto Público de servicios educativos en formación para el trabajo, que contribuye a mejorar la competitividad y la calidad de vida hacia el desarrollo humano y socio-económico del Municipio de Yumbo.

#### 3.3.2 Nuestra Visión

Constituirnos en Instituto Técnico Superior con formación para el trabajo y Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo reconocido a nivel regional por su competitividad, pertinencia,

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 10 de 42

Calidad Educativa y gestión de la empleabilidad, que se adapta a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor, con personal íntegro y ambientes modernos.

### 3.3.3 Valores Institucionales

- **Honestidad:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la entidad actuarán con rectitud, honradez, veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, favoreciendo siempre el interés general.
- **Respeto:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la entidad reconocerán, valorarán y tratarán de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la entidad serán conscientes de la importancia del rol que como servidores públicos y de la disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la entidad cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la entidad actuarán con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Cordialidad:** Genero una relación personal a partir de la humanización fundamentada en el buen trato, el buen lenguaje y los buenos modales hacia los demás.
- **Motivación:** Reconozco y transmito la fuerza interior que me permite ser líder y buen empleado, cumpliendo los objetivos institucionales con efectividad.

### 3.3.4. Principios que Orientan la Acción de la Comunidad Educativa en la Institución.

**DE CONVIVENCIA:** Apoyar la formación de un nuevo ciudadano, respetuoso de los derechos humanos, con un alto sentido patriótico frente a los compromisos que nos demanda la construcción de una verdadera nación y la transformación hacia una sociedad consciente de la importancia de la convivencia pacífica y de las diferencias ideológicas.

**PEDAGÓGICOS:** Orientar nuestros propósitos educativos al desarrollo armónico de todas las dimensiones y potencialidades del ser humano; centrando el interés en el tratamiento de las competencias laborales. Formar en el marco del proyecto de vida de los aprendices, seres humanos con conocimientos, habilidades y destrezas, capaces de: identificar y resolver problemas, trabajar en equipo, tomar decisiones acertadas y responsables, comunicarse asertivamente y con un alto grado de liderazgo.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 11 de 42

**ANTROPOLÓGICOS:** Promover la realización del individuo como un sujeto: libre, inteligente, crítico, solidario, consciente de sus derechos, deberes y obligaciones como un ser humano en formación y gestor de su propio desarrollo y crecimiento personal.

**SOCIO ECONÓMICOS:** Contribuir a la formación de un aprendiz eficiente, productivo y emprendedor; capaz de desarrollar sus potencialidades con base en su trabajo y un objetivo social. Servimos a los sectores más vulnerables de la sociedad colombiana, en las zonas urbanas, urbanas marginales y rurales.

**ECOLÓGICOS Y AMBIENTALES:** Orientar las actividades del estudiante aprendiz en la formación del talento humano; capaz de impulsar el crecimiento económico de su familia; responsable de sus relaciones con el medio ambiente; comprometido con la protección de los entornos naturales y dispuesto a contribuir al desarrollo humano sustentable y sostenible.

**ESTÉTICOS Y AFECTIVOS:** Orientar al estudiante aprendiz en el respeto por la expresión de la belleza; del estilo con que se demuestra el gusto por las acciones que realiza y por la sensibilidad con la que los demás demuestran las diversas formas y expresiones artísticas y culturales.

**ETICOS Y RELIGIOSOS:** Acatar y asumir con todo respeto las dimensiones éticas y religiosas de las demás personas, en cualquiera de sus manifestaciones y vivencias.

**CULTURALES:** Respetar las expresiones culturales del país y las tradiciones de cada región, en sus diferentes expresiones. Promover alternativas de futuro ante los problemas y tendencias que plantea el avance tecnológico en el Siglo XXI.

### 3.3.5 Nuestros Objetivos de Calidad

- Mantener la mejora continua del sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011.
- Mantener el registro de las resoluciones autorizadas por el SENA, aprobación contratos de aprendizaje para los programas calificados acordes a los requisitos de la norma NTC 5581:2011.
- Incrementar el número de estudiantes matriculados.
- Disminuir el número de estudiantes desertores.
- Aumentar el número de estudiantes certificados.
- Aumentar la satisfacción de las partes interesadas.
- Mejorar el desempeño del talento humano.
- Dar cumplimiento a indicadores de empleabilidad.

## 3.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 12 de 42

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo -IMETY- ofrece dos (2) servicios a la comunidad Yumbeña, que se encuentran enmarcados en nuestros procesos misionales.

1. Un primer servicio relacionado con la Formación que se divide en dos programas :

- ✓ Doce (12) Programas Técnicos Laborales por Competencia, aprobados mediante Resoluciones de la Secretaría de Educación Municipal y registrados ante el Ministerio de Educación Nacional a través del SIET.
- ✓ Un Programa de Emprendimiento y Formación Continua, que cuenta con Cursos cortos, seminarios y diplomados .

2. Un segundo servicio enfocado a la Empleabilidad

- ✓ Este se desarrolla a través de la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo, aprobada por la Unidad Administrativa del Servicio de Empleo – Ministerio del Trabajo mediante Resolución N° 0085 de 22 de Febrero de 2022.

### 3.4.1 Programas técnicos laborales por competencias

Actualmente el Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo, cuenta con 12 programas de formación técnico laboral por competencias, los cuáles son:

- Auxiliar en Contabilidad y Finanzas
- Auxiliar Administrativo
- Auxiliar Almacén y Bodega
- Cocinero Principal
- Panadero y Pastelero
- Peluquero Estilista
- Entrenamiento Deportivo y Preparación Física
- Operario de Trazo y Corte
- Operario de Máquinas Industriales de la Confección
- Auxiliar Saneamiento Ambiental
- Auxiliar Sistemas Informáticos
- Auxiliar en Seguridad Ocupacional

### 3.4.2. Programa de Emprendimiento y Formación Continua

Adicionalmente cuenta con programas de formación continua y emprendimiento, los cuales consisten en la formación de diferentes artes y oficios los cuales pueden variar de acuerdo al análisis del contexto y necesidades organizacionales, agrupadas de la siguiente manera:

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 13 de 42

Este consiste en la formación de diferentes programas de emprendimiento y formación continua en artes, oficios y complementarios denominados cursos, seminarios y diplomados en diferentes campos educativos.	
SERVICIOS DE BELLEZA	Manicura, pedicura, barbería, peluquería, cosmetología, masajes, depilación, maquillaje.
ARTE Y DECORACIÓN	Lencería, marroquinería, bisutería, patchwork, pintura, pirograbado, Técnica Wayuu, macramé, cojines, crochet.
MODISTERIA	Elaboración de trajes, faldas, manejo de máquinas, lencería de dama, uniformes entre otros.
GASTRONOMÍA	Cocina fría, cocina Caliente, nacional e internacional.
EDUCATIVOS	Estos relacionados algún programa de formación, pretenden afianzar conocimientos.
INFORMATICA	Ofimática, excell, power poing, work entre otros.

### 3.4.3. Empleabilidad

El IMETY cuenta con una agencia pública de gestión y colocación de empleo, que presta los siguientes servicios:

#### Servicios Básicos:

1. Registro de oferentes o buscadores potenciales empleadores y vacantes.
2. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.
3. Preselección
4. Remisión

## 3.5 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

El Alcance del Sistema de Gestión Calidad del IMETY, comprende la Prestación del Servicio Educativo de Programas de Formación por competencias y los servicios de la agencia pública de empleo teniendo en cuenta los requisitos legales y las necesidades de los clientes y partes interesadas, nuestro sistema incluye el cumplimiento de los requisitos de las normas; ISO 9001:2015 y las normas NTC 5555:2011, NTC 5581:2011.

## 3.6 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

N/A

## 3.7 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo se compromete a mejorar continuamente sus servicios de formación y empleabilidad estos deberán ser de alta

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 14 de 42

calidad, para generar un verdadero impacto social preparando a los aprendices, oferentes y potenciales empleadores para la competitividad laboral y el emprendimiento, con un equipo humano competente e íntegro, ambientes modernos e innovadores dando cumplimiento a los requisitos legales, las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, NTC 5555:2011 Y NTC 5581:2011

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto
NTC 5555:2011	5.6.2 literal e	Información para la revisión por la dirección

Para establecer los lineamientos estratégicos de la entidad, se analizan las situaciones internas y externas que permitan identificar oportunidades y amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Es aquí, donde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y planeación adquiere importancia para desarrollar sus lineamientos estratégicos, definir políticas y metodologías para tratar las situaciones identificadas en el contexto de la organización.

#### MATRIZ DOFA

OPORTUNIDADES	FO	DO
A22.Oferta de programas técnicos a mayor costo en el municipio.	FORT(B3-B4-B6-B7-B8-B10-B12-B14-B15-B16-B17-B18-B19-B20) VS OPORT(A22-A25-A23-26) Desarrollo de la oferta académica pertinente con las necesidades y expectativas de los grupos de valor.	DEB(C3-C4-C5) VS OPORT(A22-A25-A26). Ampliación de cobertura y fortalecimiento de la oferta educativa institucional.
A23.Alto índice de tasa de desocupación del 15.4%	FORT(B16-B18-B19-B20) VS OPORT(A23-A25-A26) Implementar la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo del municipio de Yumbo.	DEB(C7-C8-C8) VS OPORT(A24-A22) Fortalecimiento Institucional para el mejoramiento de procesos e infraestructura.
A24.Cambios normativos en gobierno digital		
A25.Reciente crecimiento poblacional del municipio a través de conjuntos cerrados y propiedad horizontal		
A26.Los sectores de mayor acogida de nuestros programas son la comuna 1 y 4.  Se ha venido incrementando la población interesada en el IMETY fuera del municipio de Yumbo.		

<b>AMENAZAS</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
A28.Obligatoriedad para permanecer en el mercado educativo de transformación a Educación Superior	FORT(B5-B7-B13) VS AMENAZAS(A28-A29-A31) Certificar y garantizar la permanencia de la Institución en el mercado educativo cumpliendo los requisitos legales, las necesidades y las expectativas de los grupos de valor.	DEB(C6-C8) VS AMENAZAS(A28-A29) Certificar y garantizar la permanencia de la institución en el mercado educativo cumpliendo los requisitos legales, las necesidades y las expectativas de los grupos de valor.
A29.Cambios normativos permanentes.	FORT(B18) VS AMENAZAS (A30) Gestionar proyectos para obtener recursos de otras fuentes de financiación que permitan el crecimiento institucional.	DEB(C5-C4-C3) VS AMENAZAS(A31) Implementar una campaña de mercadeo y comunicación para el fortalecimiento de la identidad corporativa.
A30.Disminución de los recursos provenientes de la administración central por COVID 19		DEB(C7) VS AMENAZAS(A30) Gestionar proyectos para obtener recursos de otras fuentes de financiación que permitan el crecimiento institucional.
A31.Creencias erroneas frente a la legalidad del Instituto.		



**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN**

100 MA.DP.01

**MANUAL DE CALIDAD**

Versión: 07

Página 16 de 42

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>OBJETIVO DE LA DOFA: Generar estrategias de mejoramiento</b>	A3. Los programas técnicos laborales por competencias con mayor matriculas y Certificaciones son Auxiliar Administrativo, seguido de Logística Empresarial, Entrenador de Actividad Física y Auxiliar Contable y Financiero.	C3. Los programas técnicos laborales por competencias con menor matriculas son Operario de Confección, Trazo y Corte.
	A4. El TLC que mayor certificaciones Entrenador de Actividad Física Logística Empresarial, Servicios de Belleza, Auxiliar Administrativo, Auxiliar Contable y Financiero, Cocinero Principal.	C4. El TLC que menor certificaciones Operario de Confección, Trazo y Corte.
	A5. Alto cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación Institucional (74.4%) por encima del promedio municipal y nacional.	C5. La tasa de éxito institucional consolidada de 2015 a 2020 fue 55% y para el año 2020 fue 31%.
	A6. Gestión de Convenios de practicas.	C56. Planta de personal reducida que no da respuesta a las necesidades institucionales.
	A7. imagen institucional	C7. Infraestructura de acuerdo a la proyección de ampliación de la oferta educativa.
	A8. Actualización permanente de las competencias de los programas ofertados.	C8. Atención oportuna en soporte tecnologico y conectividad de las dos sedes.
	A9. Fortalecimiento de las competencias del personal del IMETY a través del plan institucional de capacitación y gestión del conocimiento.	
	A10. Costos de la matrícula están siendo competitivo.	
	A11. Intensidad Horarias de los programas Técnicos por Competencias.	
	A12. Somos los unicos a nivel municipal con diez programas de TLC certificados.	
	A13. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el IMETY.	
	A14. Atención oportuna y diligente los requerimientos del estudiante.	
	A15. Se implementa sistemáticamente los programas de mantenimiento y mejoración de ambientes de aprendizaje, administrativos y adquisición de equipos de aprendizaje.	
	A16. La infraestructura física es propia con proyección de ampliación. Se cuenta con dos sedes. Ubicación central de las dos sedes y fácil acceso.	
	A17. Ambientes de aprendizaje con tecnología y dotación requerida.	
	A18. Somos una entidad pública que brinda enseñanza gratuita a desplazados y víctimas del conflicto.	
	A19. Asignación de recursos para infraestructura, recurso humano y servicios que garantizan el fortalecimiento y continuidad institucional.	
	A20. Amplia oferta de cursos de emprendimientos.	

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION</b>		100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Versión: 07
			Página 17 de 42

NTC 5555:2011	5.6.2 literal e	Información para la revisión por la dirección
---------------	-----------------	---

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Del Municipio De Yumbo (IMETY), ha identificado las necesidades - expectativas de las partes interesadas y estas se relacionan en cada una de las caracterizaciones los procesos entre estos se encuentran los Estudiantes, oferentes, potenciales empleadores, Empleados, Contratistas y Proveedores, Sector Productivo, Comunidad, Entes de Control, Ministerio de Educación, Administración Central y Líderes de Procesos.

#	PARTES INTERESADAS	INTERNA	EXTERNA	NECESIDAD O REQUISITOS	EXPECTATIVAS	ACCIÓN/ ACTIVIDAD DE CUMPLIMIENTO	PROCESO/ ÁREA RESPONSABLE
1	Estudiantes		x	Oferta educativa Inclusión laboral Formación pertinente y de Calidad	Calidad de la educación Proyecto hacia la profesionalización Nuevos programas Tener acceso al sector de emprendimiento laboral	Planes Educativos Mejoramiento continuo de la calidad educativa	Gestión de Dirección Gestión de Registro y Matricula Gestión Académica Responsabilidad Social
2	Empleados	x		Recursos Laboral Ambiente laboral Seguridad y Salud en el Trabajo Ampliación de Planta de cargos	Organización de las áreas  Distribución de funciones	Programa de SST Creación de cargos	Líder en SST Director
3	Contratistas Proveedores Externos		X	Requisitos contractuales Definidos y comunicados	Cumplimiento de los acuerdos contractuales establecidos  Inclusión en toma de decisiones  Ambiente aprobado para la operación de los procesos	Informe del contratista Informes de la supervisión	Gestión de dirección Gestión jurídica Gestión Académica Gestión administrativa y de recursos Gestión del talento humano
4	Sector productivo /potenciales empleadores		x	-Personal Capacitado -Personal Competente con el perfil requerido por el sector	-Beneficios tributarios (Tipo SENA) -Calidad Educativa	Convenios de prácticas de estudiantes Registrar población desempleada Registrar potenciales empleadores	Administración Central G. Académica y Responsabilidad Social Gestión Empleabilidad
5	Comunidad		x	-Accesibilidad -Inclusión de la comunidad en actividades del Instituto -Programas o proyectos para la comunidad vulnerable -Calidad u oferta educativa	Llegar a la comunidad a través de la descentralización  Diseñar un Portal Web	Descentralización Educativa (Empezar Ciclos) -proyectos productivos asociados -Facilitar el acceso -Interacción con la Comunidad	Dirección  Líder de Gestión - TIC

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 18 de 42

6	Oferentes y/o buscadores de empleo Egresados IMETY Practicantes IMETY y de instituciones educativas de educación para el trabajo y educación superior	Acceder demanda laboral Acceder a vacantes Emplearse Convenios Contrato Aprendizaje	Cumplimiento de perfil Buena remuneración salarial Potencializar competencias a través de las prácticas laborales	Gestionar vacantes Realizar intermediación Gestionar practicantes	Gestión Empleabilidad
---	---	---	---	---	-----------------------

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NTC 5555:2011	4.2.2. literal a	Manual de Calidad

El IMETY cuenta con su manual de sistema de gestión integral el cual recopila la implementación de las normas ISO 9001:2015, NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011, define el alcance de su sistema de gestión (Ver numeral 3.5) siendo coherente con sus objetivos, procesos y su proyecto educativo institucional.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS
NTC 5555:2011	4.1	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Requisitos Generales

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY) ha determinado los procesos del Sistema de Gestión y su interrelación, para lo cual cuenta con un Mapa de Procesos, donde se describen los niveles de procesos existentes, que son: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control, con los procesos que hacen parte de cada nivel.

**Nota.** Los procesos se desarrollan bajo principios de Calidad, responsabilidad social, sostenibilidad ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores.

### Procesos del Nivel Estratégico.

Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

El proceso Estratégico del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY) es:

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 19 de 42

- ✓ Direcciónamiento Estratégico y Planeación
- ✓ Comunicaciones y Atención al ciudadano

### Procesos del Nivel Misional

Los procesos Misionales del IMETY son los que desarrollan las actividades propias de la misión institucional, asegurando el ejercicio eficaz, eficiente y efectivo de la Prestación de los servicios de educación para el trabajo y el desarrollo humano, además participan activa y permanente en el mejoramiento del Sistema de Gestión. Los cuales son:

- ✓ Gestión Académica
- ✓ Gestión de empleabilidad

### Procesos del Nivel de Apoyo

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos, administran la infraestructura y ambientes de aprendizaje con el fin que se lleven a cabo la misión institucional y se cumplan los requisitos establecidos para cada uno de ellos.

Los procesos de Apoyo del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY) son:

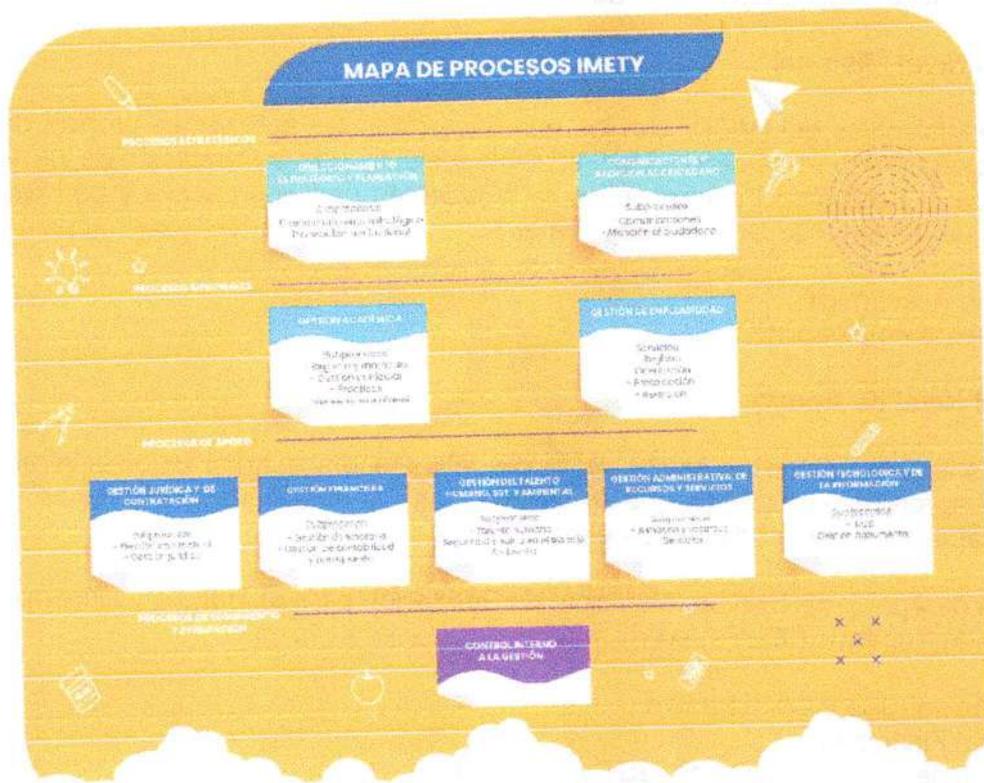
- ✓ Gestión Jurídica y Contratación
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Gestión de Talento Humanos, SST y Ambiental
- ✓ Gestión Administrativa de Recursos y Servicios
- ✓ Gestión Tecnológica y de la Información

### Procesos de seguimiento y evaluación

Incluye aquellos procesos que abarcan toda la estructura del IMETY y están presentes en la totalidad de la Institución.

### Control interno a la Gestión

### MAPA DE PROCESOS



El IMETY cuenta con diez (10) procesos los cuales tiene identificado el objetivo de cada proceso, su alcance, sus entradas y salidas, los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos, los recursos necesarios, las responsabilidades y autoridades para estos procesos, toda esta información se encuentra contenida en la Caracterización de cada Proceso.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	5.	LIDERAZGO
	5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO
	5.1.1	Generalidades
NTC 5555:2011	5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
	5.1	Compromiso de la dirección

La Alta Dirección del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo (IMETY) se ha comprometido en el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto; proveer recursos para su funcionamiento, disponer de todas las actividades necesarias para cumplir con los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios; definir la política de calidad y los objetivos estratégicos y de calidad, asegurar que se divulguen, revisar su adecuación y conveniencia en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Revisión por la Dirección determinar e implementar la mejora necesaria.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>		100 MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Versión: 07
			Página 21 de 42

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	5.	LIDERAZGO
	5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO
	5.1.2	Enfoque al Cliente
NTC 5555:2011	5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
	5.2	Enfoque al Cliente

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY), de conformidad con su competencia, ha determinado y socializado los requisitos de los clientes, quienes son la razón de ser y principal objetivo del Instituto, cuenta con una Ventanilla Única y un equipo de atención al ciudadano para brindar la información requerida por nuestros grupos de valor y permite la participación activa a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana. La alta Dirección, a través de las políticas institucionales asegura que se cumplan por los funcionarios y que su esfuerzo sea cada vez mayor para aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	5.	LIDERAZGO
	5.2	POLITICA
	5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad
	5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad
NTC 5555:2011	5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
	5. 3	POLITICA DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

Ver numeral 3.3.

A través de los diferentes medios de comunicación (Página web, volantes, campañas de sensibilización, entre otros) y en las sesiones de inducción y reinducción para empleados, contratistas administrativos, instructores y aprendices, el Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo – (IMETY) comunica su Política de Calidad.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	5.	LIDERAZGO
	5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN
NTC 5555:2011	5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
	5. 5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La responsabilidad y autoridad de cada uno de los cargos de los Empleados Públicos esta descrita en el Manual de Funciones, así mismo existe un acto administrativo donde se establecen las responsabilidades de cada funcionario. Las responsabilidades de cada líder de proceso y de sus equipos de trabajo esta descrita en las caracterizaciones y procedimientos de cada proceso.

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano – IMETY ha designado un profesional para coordinar las actividades del Sistema de Gestión de Calidad como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>		100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Versión: 07
			Página 22 de 42

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	6.	PLANIFICACIÓN
NTC 5555:2011	5 5.4	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN Planificación

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY) desde el establecimiento de los objetivos del Sistema de Gestión.

Dentro del marco legal y los requisitos de las partes interesadas se ha establecido un modelo de operación por procesos con su respectiva documentación permite soportar la ejecución como órgano de control de manera armónica, sistémica y organizada, que garantizando mayor eficacia en las actividades dirigidas a cumplir con los objetivos del Sistema de Gestión - SG.

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY) cuenta con un Plan Estratégico Institucional en donde se definen todos los proyectos y estrategias para dar cumplimiento a sus Objetivos Estratégicos y de Calidad, anualmente se documentan los planes de acción dando respuesta a la Planeación Estratégica por cada Proceso del Instituto, se definen acciones, los responsables, las fechas y recursos necesarios e indicadores de cumplimiento.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	6. 6.1	PLANIFICACIÓN ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
NTC 5555:2011	8.5 8.5.3	MEJORA Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo

El IMETY con la participación de los responsables de procesos ha identificado los Riesgos de Gestión, Seguridad de la Información tanto Institucionales como anticorrupción para cada uno de los procesos, para ello se cuenta con el Procedimiento "Administración de Riesgos" código 100.PR.DP.02 y el método de consolidación a través del formato 100.FO.DP.03 "Mapa de Riesgos"

Las oportunidades fueron identificadas en el análisis DOFA que realiza el Instituto y se incluyen como estrategias o proyectos en el Plan Estratégico del Instituto y los planes de acción por proceso anuales.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	6. 6.2.	PLANIFICACIÓN Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos
NTC 5555:2011	5 5.4.1 5.4.2	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN Objetivos de la Calidad Planificación del sistema de gestión de calidad en los establecimientos educativos
ISO 9001:2015	10.3	MEJORA CONTINUA

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 23 de 42

Los Objetivos se encuentran enmarcados dentro de las acciones planteadas para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, la planificación para el logro de los mismos se hace a través del acompañamiento, asesoría, análisis del impacto de parte del proceso de planeación parte del proceso de Mejora Continua, se hace a través del desarrollo del ciclo PHVA examinando, actualizando y/o diseñando caracterizaciones, manuales, políticas, procedimientos, establecidos para detectar cualquier ineficiencia. Entendiendo que el IMETY tiene que cumplir con sus expectativas de calidad a través de la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015, NTC 5555 – 2011 y NTC 5581- 2011.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	6.	PLANIFICACIÓN
	6.3.	Planificación de los Cambios
NTC 5555:2011	5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad en los establecimientos educativos
	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los cambios identificados y requeridos por las acciones a implementar producto de la revisión del contexto organizacional, por la Dirección se planificarán y evaluarán su impacto, para el desarrollo se cuenta con el procedimiento Planificación de los Cambios Institucionales código 100.PR.DP.09 y el formato de Identificación y Gestión de Cambios Institucionales código 100.FO.DP.10.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7.	APOYO
	7.1	RECURSOS
	7.1.1	Generalidades
NTC 5555:2011	6.	RECURSOS
	6.1	PROVISION DE LOS RECURSOS PARA LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO
NTC 5581	4.7.2	Recursos específicos para el programa.

La Alta Dirección provee los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, la prestación del servicio educativo y la gestión de la Agencia de empleabilidad, que permita mejorar continuamente su eficacia, eficiencia, efectividad y con ello aumentar la satisfacción de los usuarios.

El adecuado y oportuno suministro y uso de los recursos para el Sistema de Gestión, es verificado a través de Auditorías Internas y durante la Revisión por la Dirección.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7	APOYO
	7.1	RECURSOS
	7.1.2	Personas
NTC 5555:2011	6	RECURSOS
	6.2	RECURSOS HUMANOS
	6.2.1	Generalidades
NTC 5581	4.5	Requisitos sobre personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador.
	4.5.3	Distribución de la asignación académica.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 24 de 42

El Instituto planifica la necesidad de personal a través del Plan Estratégico de Talento Humano código 103.PL.GH.06, el cual contiene el organigrama del Instituto, las áreas funcionales y las necesidades de Personal de Planta. Así mismo las necesidades de contratistas de prestación de servicios se planean a través del anexo 2 del Manual del Contratista código 103.MA.GH.03. y el comité de contratación del IMETY.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7.	APOYO
	7.1	RECURSOS
	7.1.3	Infraestructura
NTC 5555:2011	6.	RECURSOS
	6.3	Infraestructura en las Instituciones de formación para el trabajo
NTC 5581	4.7.2	Recursos específicos para el programa

El Instituto, gestiona de manera permanente un ambiente de trabajo propicio para incrementar el sentido de pertenencia, la seguridad dentro de las instalaciones de la entidad y el reconocimiento al compromiso institucional del personal vinculado, con el desarrollo de proyectos que integren a los funcionarios y sus familias, la creación del "COPASST", la asignación de incentivos y un clima laboral adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio suministrado por el recurso humano del IMETY.

Los ambientes para la operación de los procesos son adecuados, no discriminatorio, libres de conflicto y orientados a una atención preferente e incluyente. El IMETY cuenta con un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo código 103.PL.GH.100 que se implementa y evalúa periódicamente.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7.	APOYO
	7.1	RECURSOS
	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos
NTC 5555:2011	6.	RECURSOS
	6.4	Ambiente de trabajo para Instituciones de formación para el trabajo
NTC 5555:2011	4.7	REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
	4.7.2	Recursos específicos para el programa
	4.7.3	Sistema de Información

El Instituto, tiene una infraestructura que permite cumplir con los requisitos mínimos para desarrollar las actividades inherentes a la prestación de los servicios ofrecidos por IMETY. A través del Proceso de Gestión Administrativa de Recursos y Servicios, se implementa el plan de mantenimiento correctivo y preventivo de los espacios locativos, equipos de cómputo, equipos de oficina, canales de comunicación y aquellos que hacen parte de la infraestructura y que son necesarios para lograr el funcionamiento de la entidad.

El mismo proceso, determina las necesidades de insumos, equipos, herramientas, repuestos, mantenimientos locativos, servicio de correo cuando así se amerita y demás que se requieran para el desempeño eficiente de los procesos como es el archivo, de conformidad con la Ley General de Archivo (Ley 594 de 2000).

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 25 de 42

El IMETY cuenta con:

- Plan de Mantenimiento Preventivo y correctivo.
- Inventarios de Bienes Periódicos
- Formato de Verificación de Infraestructura código 401.FO.GR.11
- Aplicativo Q10
- Sala de sistemas

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7.	APOYO
	7.1	RECURSOS
	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición
	7.1.5.1	Generalidades
	7.1.5.2.	Trazabilidad de las mediciones
NTC 5555:2011	7.6.	Control de los equipos de seguimiento y de medición

#### Recursos de seguimiento y medición

El Instituto determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos establecidos por las partes interesadas.

Frente a la certificación de los estudiantes en los Programas Técnicos Laborales y Programa de Emprendimiento y formación Continua que cuenta con Cursos de Emprendimiento, seminarios y diplomados para complementar habilidades, el Instituto ha establecido diferentes herramientas de seguimiento y medición como son las Evaluaciones del Ser, Saber y Saber Hacer, así como los controles de asistencia, seguimiento y evaluación a los aprendices, evaluaciones a docentes y a programas, las cuales se encuentran disponibles y estandarizados.

El IMETY a través de la agencia pública de empleo cuenta con un procedimiento para la orientación ocupacional este se articula con el proceso de formación.

#### Trazabilidad de las mediciones

Frente a los elementos utilizados (básculas o grameras) para la prestación del servicio en el Programa Técnico Laboral en Cocinero Principal y Técnico Laboral en Panadero y Pastelero, estos equipos se verificarán anualmente con el fin de generar confianza o validez a los resultados de la medición.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 26 de 42

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7. 7.1 7.1.6	APOYO RECURSOS Conocimientos de la organización

El conocimiento es fundamental para el buen desarrollo y gestión de las actividades de la empresa este genera valor por cada uno de los colaboradores de la empresa y es descrito en cada información documentada por los líderes de procesos.

Así mismo se ha iniciado dentro de los informes de gestión una breve descripción de la propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos y servicios del IMETY.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7. 7.2 7.3	APOYO COMPETENCIAS TOMA DE CONCIENCIA
NTC 5555:2011	6. 6.2.2	RECURSOS Competencia, formación y toma de conciencia
NTC 5581	4.5	Requisitos sobre personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador.

## COMPETENCIAS

Los servidores públicos y las personas contratadas por el instituto para desarrollar proyectos, trabajos o actividades que sean inherentes a la calidad del servicio ofrecido por IMETY, demuestran su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia con soportes que son verificados por el proceso de Gestión de Talento Humano y reposan en las Historias Laborales o Carpetas Contractuales.

Los requisitos para los empleados públicos están definidos en los Manuales de Funciones código 103.MA.GH.01 aprobados por el Consejo Directivo, los requisitos de competencia para los instructores están definidos en los programas de formación para el trabajo y las personas naturales de prestación de servicios están definidos en el anexo 2 del Manual del Contratista código 103.MA.GH.03 o en los estudios previos realizados para el contrato.

El Instituto, proporciona inducción, re inducción y capacitación para cubrir las necesidades del personal vinculado y su permanente actualización, lo cual es evaluado en términos del impacto sobre la capacitación suministrada y la evaluación de desempeño.

## TOMA DE CONCIENCIA

Los contratistas de prestación de servicios son reevaluados anualmente.

En el Instituto, se garantiza la toma de conciencia del personal a través diversos mecanismos de comunicación, sensibilización y difusión de las Políticas, Objetivos del Sistema de Gestión, principios y valores, con el fin de lograr los compromisos, objetivos institucionales y el cumplimiento

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 27 de 42

de los requisitos en general. Así mismo realiza campañas de sensibilización, talleres teórico prácticos, entre otros, con los temas en mención.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7.4	APOYO COMUNICACIÓN
NTC 5555:2011	7.2.3	Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos.

La comunicación interna en la entidad se hace de manera verbal y/o escrita, por medio de teléfonos fijos, correo electrónico interno, WhatsApp, reuniones presenciales o virtuales, boletines informativos, carteleras, etc.

El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación establece los lineamientos de comunicación a través del Plan Estratégico de Comunicación y Medios código 104.PL.GI.03 para una eficaz divulgación de la información al interior de la entidad. Así mismo cuenta con el formato de Matriz de Comunicación código 104.OD.GI.01, en donde se establece la información que comunica la entidad por cada proceso, cuando comunicar, a quien comunicar, como y quien comunica.

El Proceso de Comunicaciones y Atención al ciudadano del instituto, pretende fortalecer las relaciones humanas con los clientes internos y externos, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, a través de mecanismos de comunicación confiables que proyecten la imagen de la entidad, informen sobre los servicios de IMETY, se publiquen los documentos que son de interés general y se pueda obtener retroalimentación de los clientes, incluyendo las quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7.5	APOYO INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	7.5.1	Generalidades
	7.5.2	Creación y actualización
NTC 5555:2011	4.2	Requisitos de Documentación
	4.2.1	Generalidades
NTC 5581	4.2	Requisitos de la denominación de los programas

La documentación del Sistema de Gestión está compuesta principalmente por las Políticas, Objetivos, Planes y Programas de Gestión, Manual de Sistema de Gestión, Normogramas, los Procedimientos y Formatos necesarios para la operación de los diferentes procesos.

### Creación y Actualización

La elaboración, revisión, aprobación e identificación, de los documentos Internos, está definido en el Instructivo 105.IN.GD.01 "Norma Fundamental", en donde se establece y estandariza la estructura de los documentos del Sistema de Gestión. Así mismo se cuenta con el procedimiento "Control de la Información Documentada a Mantener" código 105.PR.GD.01.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	7.5	APOYO INFORMACIÓN DOCUMENTADA

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 28 de 42

Control de la información documentada		
NTC 5555:2011	7.5.3	
	4.2	Requisitos de Documentación
	4.2.3	Control de los documentos en las instituciones de formación para el trabajo
	4.2.4	Control de los registros en las instituciones de formación para el trabajo
NTC 5581	4.2	Requisitos de la denominación de los programas

El control de los cambios, distribución y obsolescencia de los documentos Internos, está definido en el Instructivo 105.IN.GD.01 "Norma Fundamental" como en el procedimiento "Control de la Información Documentada a Mantener" código 105.PR.GD.01. Se cuenta con el listado maestro de documentos y registros.

La información documentada se encuentra disponible en la plataforma Drive, así mismo se ha entregado en medio físico a cada líder de proceso una carpeta con la información actualizada del sistema de gestión. Para garantizar su recuperación en caso de pérdida periódicamente se realiza copia de seguridad de la información.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.8.1</b>	<b>OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>
NTC 5555:2011	7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO
	7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo
	7.3.1	Planeación

La realización del servicio se planifica de acuerdo a la misión del instituto, los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes.

Los procesos misionales contienen los criterios reglamentarios y se encuentra articulado al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, así mismo está documentado cada Programa de Formación para el Trabajo que ofrece el IMETY aprobados por la Secretaria de Educación Municipal, desarrollan su contenido curricular en las guías de aprendizajes con código 300.FO.GA.06 para cada Programa Técnico Laboral, los programas de formación continua y emprendimiento cuentan con fichas técnicas "GUIAS" de programas código 300.FO.GA.37

Anualmente se realizará el cronograma de actividades relacionada con la Planeación Curricular en donde se define tanto la revisión y actualización de los diferentes planes, guías, así como el inicio, finalización de clases y la certificación de aprendices.

Cada proceso materializa su objetivo a través de los procedimientos aprobados, los cuales se han definido para el desarrollo eficiente del instituto y abarcan la prestación del servicio; así mismo se cuenta con el plan anual de acción, que se ejecuta para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y de calidad, en concordancia con el Plan Estratégico del Instituto.

El IMETY a través de la agencia pública de empleo cuenta con la caracterización de su proceso y sus procedimientos.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>		100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Versión: 07
			Página 29 de 42

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	8. 8.2 8.2.1	<b>OPERACIÓN</b> REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Comunicación con el cliente
NTC 5555:2011	7 7.2	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Procesos relacionados con el cliente

El Proceso de Comunicación y atención al ciudadano del instituto, pretende fortalecer las relaciones humanas con los clientes internos y externos, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, a través de mecanismos de comunicación confiables que proyecten la imagen de la entidad, informen sobre los servicios de IMETY, se publiquen los documentos que son de interés general y se pueda obtener retroalimentación de los clientes, incluyendo las quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

Los diferentes medios de comunicación con que cuenta el IMETY son Pagina Web, Redes Sociales, Buzón de Sugerencias, Oficina de Atención al Usuario, Comunicación telefónica y presencial, Rendición de Cuentas, entre otros.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> <b>8.2</b> 8.2.2	<b>OPERACIÓN</b> REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Determinación de los requisitos para los productos y servicios
NTC 5555:2011	7 7.2.1	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo

La entidad, tiene determinado las normas y reglamentos legales que le son aplicables en el Normograma Institucional y las Caracterizaciones de los procesos, también ha definido unas políticas de operación y procedimientos dirigidos a cumplir los requisitos relacionados con el servicio.

La Institución ha definido los requisitos del aspirante para los diferentes programas técnicos laborales por competencias los cuales se encuentran publicados en la página web institucional y el documento de cada programa, estos requisitos deben ser aportados en el proceso de inscripción y matrícula de los aspirantes.

Se han definido los costos de las matrículas, el pensum o contenido curricular para los programas técnicos laborales, modalidad e intensidad horaria los cuales se publican en la página web institucional, para los programas de formación continua y emprendimiento se promocionan y se informa al interesado los costos y materiales requeridos para desarrollar el curso, seminario o diplomado.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> <b>8.2</b> 8.2.3	<b>OPERACIÓN</b> REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Revisión de los requisitos relacionados con el servicio
NTC 5555:2011	7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 30 de 42

	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo
--	-------	--

El IMETY se asegura que sus nuevos estudiantes cumplan con los requisitos de ingreso de la siguiente manera:

- ✓ Para el nivel académico deben aportar certificado de estudios donde conste la aprobación del grado requerido.
- ✓ Para la edad mínima definida en la ley deberá aportar el documento de identidad.
- ✓ En el Certificado Médico se deberá verificar que no tenga ninguna enfermedad infectocontagiosa.
- ✓ Las competencias básicas se validarán con el certificado de estudios aportados.

La verificación de documentos del estudiante se realiza validando que todos los documentos se han aportado y se encuentren en la plataforma Q10 según lista de chequeo en la carpeta de cada TLC, según lo establece el procedimiento de Registro y Matricula código 300.PR.GA.03.

El proceso de Gestión Tecnológica y de la Información verifica que la oferta de servicios publicada o difundida se encuentre actualizada según los programas de formación para el trabajo publicados en el DRIVE.

Cada responsable de proceso por autocontrol se asegura de cumplir y hacer cumplir con las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario lo cual garantiza que el servicio se preste de acuerdo a la misión de la entidad.

El Proceso de Control y evaluación realiza auditorías internas periódicamente que garantizan el control sobre el cumplimiento de los diferentes requisitos por parte de cada uno de los procesos.

Durante la revisión por la dirección se aseguran los recursos, toma de decisiones, correcciones y mejoras frente a los hallazgos u oportunidades para dar cumplimiento a los requisitos del servicio.

El IMETY se asegura que oferentes y potenciales empleadores cumplan con los requisitos para el registro en plataforma SISE de la siguiente manera:

- Hojas de vida de los oferentes aportando certificaciones laborales y identificación
- Información básica de Potencial Empleador revisando en SIUT
- Vacantes la empresa solicitante debe contar con toda la información pertinente para dejar claro cuál es su necesidad de perfiles que requiere.
- El servicio se realiza de forma presencial y cuenta con asistencia operativa para cumplir con el proceso.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> <b>8.2</b> 8.2.4	<b>OPERACIÓN</b> REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Cambios en los requisitos para los productos y servicios

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 31 de 42

El cambio en los requisitos del servicio se articulará durante la revisión del contexto organizacional, por la Dirección se planificarán y evaluarán su impacto, para el desarrollo se cuenta con el procedimiento Planificación de los Cambios Institucionales código 100.PR.DP.09 y el formato de Identificación y Gestión de Cambios Institucionales código 100.FO.DP.10.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> 8.3	<b>OPERACIÓN</b> DISEÑO Y DESARROLLO
NTC 5555:2011	7 7.3	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO DISEÑO Y DESARROLLO
NTC 5581	4.....	Norma específica que contiene los requisitos de calidad que tiene que tener los programas

Este requisito se cumple mediante el diseño y desarrollo de los programas curriculares al cual se le da cumplimiento a través del procedimiento de Diseño Curricular código 300.PR.GA.01 del proceso de Gestión Académica.

De acuerdo al programa de formación y su línea temática principal se conforman los equipos de diseño curricular, se realiza la revisión y verificación de todos los elementos de entrada para el diseño por parte del equipo de trabajo y se establecen los puntos clave o insumos para el diseño básico del programa

Anualmente se aplicará el formato de revisión y verificación del diseño de los programas de formación para el trabajo existentes y se identificará si es necesario realizar cambios. Los cambios son realizados por los instructores idóneos para cada programa y revisados por el coordinador de formación.

Una vez realizado el diseño del programa, es presentado ante el Consejo Académico de cada programa en donde se validará que se encuentren debidamente relacionadas las competencias en el plan de estudios y que exista coherencia entre los mismos. y posteriormente se presentará ante el Consejo Directivo. (La aprobación de los programas se encuentra definida con la aprobación del Plan Estratégico Institucional)

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> 8.4	<b>OPERACIÓN</b> CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE
NTC 5555:2011	7 7.4 7.4.1	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Compras Proceso de compras

Los criterios para evaluar y seleccionar a los proveedores o contratistas de bienes o elementos de consumo y servicios se establecen según la modalidad de contratación a aplicar de acuerdo a lo

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 32 de 42

establecido en el Manual de contratación y es desarrollado por el proceso de Gestión Jurídica y Contratación.

Los requerimientos de proveedores están definidos en el Plan Anual de Adquisiciones y es parte de la etapa de planeación contractual.

La entidad, se asegura de contratar con proveedores que cumplan con los requisitos de Ley y además proporcionen productos y servicios con especificaciones requeridas, para lo cual se hace un proceso de selección objetiva y una vez recibido el producto o servicio el proveedor realiza un informe o entrega de factura sobre los bienes o actividades realizadas, estos son verificados por el supervisor o encargado de recepción del bien o servicio quedando como evidencia la debida certificación.

El IMETY ha identificado los proveedores críticos que pueden afectar la conformidad de la prestación del servicio y ha determinado la selección, evaluación y reevaluación de los mismos a través del procedimiento para la evaluación, selección y reevaluación de proveedores código 401.PR.GR.03.

### **Tipo y Alcance de Control**

Toda la información de los requisitos, especificaciones técnicas, soportes o términos para el suministro de bienes, elementos de consumo o servicios, son justificados en el formato de Requisición, Justificación y Factibilidad Técnica código 401.FO.GR.07 por cada líder de proceso así mismo en los Estudios Previos, la aceptación o rechazo queda definida en el contrato firmando entre las partes.

Para asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema de gestión el IMETY ha establecido el procedimiento para la evaluación, selección y reevaluación de proveedores código 401.PR.GR.03.

Desde el inicio de la realización de un contrato, la Alta Dirección asignará el supervisor del contrato, y si es necesario un apoyo a la supervisión quienes serán solidariamente responsables de hacer seguimiento a la ejecución del mismo y facilitara todos los medios para que el personal contratado pueda cumplir cabalmente con el objeto del mismo, informando sobre su avance y las dificultades que puedan presentarse, con el fin de tomar correctivos en tiempo real.

Respecto a los elementos, materiales, insumos que se compran, se deberán certificar que los insumos recibidos cumplen con las especificaciones requeridas. Los procesos de Gestión Administrativa, Recursos y Servicios, Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación y los demás que se requieran por la naturaleza de la compra.

Nota: si no se cumple con las especificaciones deberá tomarse la acción necesaria con el proveedor.

Las inspecciones a trabajos de reparaciones, mantenimientos y/o servicios contratados quedan a cargo de los supervisores asignados, permitiendo anticiparse a incumplimientos o trabajos que afecten la calidad del servicio y normal desempeño de los procesos.

NORMA	Numeral	Descripción
-------	---------	-------------

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 33 de 42

ISO 9001:2015	<b>8.</b> 8.4 8.4.3.	<b>OPERACIÓN</b> CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE Información para los proveedores externos
NTC 5555:2011	7 7.4 7.4.2 7.4.3	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Compras Información de las compras Verificación de los productos comprados

La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo, mediante el formato de Requisición, Justificación y Factibilidad Técnica código 401.FO.GR.07 y los estudios previos.

Son comunicados en los pliegos de condiciones y en los contratos suscritos entre las partes como muestra de su aceptación.

Se cuenta con una comunicación permanente entre el proveedor externo y el supervisor del contrato con el fin de retroalimentar la prestación del servicio.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> 8.5 8.5.1	<b>OPERACIÓN</b> PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO Control de la producción y de la provisión del servicio.
NTC 5555:2011	7 7.5 7.5.1 7.5.2	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Control del proceso educativo y de la prestación del servicio Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en las instituciones de formación para el trabajo

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY) tiene definido los procedimientos para la efectiva prestación del servicio, lo que asegura que existe una forma regular y controlada de ejecutar las actividades además los responsables de establecer mecanismo de control y seguimiento durante la prestación del servicio. Los procesos misionales cuentan con su mapa de riesgos de mayor probabilidad, los controles y el seguimiento al mismo y se establece la manera de comunicar esta información al personal correspondiente.

Los procesos misionales del Sistema de Gestión, han planificado la prestación del servicio y la lleva a cabo mediante parámetros controlados, los cuales se encuentran establecidos en los planes, programas, procedimientos y la normatividad vigente aplicable al Instituto.

Los líderes de procesos y sus equipos de trabajo son responsables por el autocontrol en la prestación del servicio y de realizar el seguimiento y evaluación del mismo a través de sus puntos de control e indicadores establecidos.

Mensualmente se seleccionará aleatoriamente una muestra de la totalidad de los TLC y se verificará que el tema o módulo programado en la guía de aprendizaje coincida con la clase dictada, cuando se identifiquen diferencias se reportará al coordinador académico para la toma de acciones pertinentes.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 34 de 42

Mensualmente el proceso de empleabilidad entrega informe de cumplimiento registros en cada uno de los procesos y resultados logrados de toda la operación del sistema.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	8. 8.5 8.5.2	<b>OPERACIÓN</b> PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO Identificación y Trazabilidad.
NTC 5555:2011	7 7.5 7.5.3	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Identificación y Trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo

La identificación de la prestación de los servicios se efectúa a través de los registros utilizados en cada actividad de los diferentes procesos misionales, permitiendo seguir el rastro de los servicios que se estén prestando o hayan prestado previamente. Para esto se cuenta con el Software Orfeo para la documentación que ingresa y sale a la entidad. La trazabilidad de las diferentes actuaciones se puede evidenciar en la atención y trámite a solicitudes que realiza cada proceso misional de la entidad.

La Institución cuenta con la plataforma Q10 para la prestación del servicio registro, matrícula, control y certificación o retiro del estudiante el cual permite realizar trazabilidad a todo el proceso misional por cada estudiante matriculado, este último cuenta con un código único de identificación en el Sistema Q10.

Para el desarrollo de operaciones de la agencia pública de empleo IMETY, la entidad cuenta con uso de plataforma Sistema de Información del Servicio Público de Empleo –SISE de la Unidad del Servicio Público de Empleo. A través de esta se da cumplimiento a la prestación de todos los servicios autorizados. <https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx>

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	8. 8.5 8.5.3	<b>OPERACIÓN</b> PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
NTC 5555:2011	7 7.5 7.5.4	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Propiedad del Cliente

Todo documento suministrado por el cliente para su utilización o incorporación dentro del servicio que presta la entidad, es identificado y está bajo la custodia del proceso responsable, funcionarios encargados de las actuaciones y seguimientos están debidamente instruidos y consientes de conservar y mantener integridad de los mismos y en caso de deterioro o pérdida que pudiera surgir por la manipulación del mismo, será comunicado oportunamente al cliente o usuario para mantener los registros.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 35 de 42

Se considera propiedad del Cliente:

- **Información personal de los aspirantes suministrada en la inscripción y matrícula.**

Esta información es archivada teniendo en cuenta la confidencialidad de la misma de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

- **Documentos de la Historia Académica**

La información que se produce de cada estudiante que hace parte de su historia académica, notas, practicas entre otros.

La plataforma Q10 tiene acceso restringido a esta información a través de asignación de claves y contraseñas en donde se parametriza el perfil autorizado para cada funcionario o contratista.

- **Documentos Hoja de vida oferentes**

Hojas de vida de los oferentes y sus certificaciones

- **Potenciales Empleadores**

Rut de potenciales empleadores (Se puede revisar inscripción en Cámara de Comercio SIUT)

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b>	<b>OPERACIÓN</b>
	8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO
	8.5.4	Preservación del producto y/o servicio
NTC 5555:2011	7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO
	7.5	PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
	7.5.5	Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo

Como producto de la prestación del servicio quedan los registros los cuales son controlados y conservados según los lineamientos establecidos en el procedimiento de control de la información documentada a mantener código 105.PR.GD.01 y las Tablas de Retención documental.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b>	<b>OPERACIÓN</b>
	8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO
	8.5.5	<b>Actividades posteriores a la entrega</b>

Mediante el seguimiento a los egresados código 301.FO.BE.04 se puede identificar el posible incumplimiento para lo cual se realizan las respectivas acciones para subsanar las situaciones encontradas.

Un mecanismo importante es la retroalimentación de los usuarios o demás partes interesadas a través de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones v/o Denuncias - PQRSFD.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 36 de 42

El IMETY para la vigencia 2022 se estructuró como procedimiento todo lo relacionado al bienestar estudiantil y dentro de sus actividades están las actividades posteriores a la certificación de estudiantes, entre ellas se han desarrollado el Plan de Acción para Egresados código 301.PL.BE.02, el procedimiento de seguimiento a egresados código 301.PR.BE.03 y la encuesta código 301.FO.BE.04 todo esto con el fin de desarrollar estrategias de corto y largo plazo para el seguimiento de egresados y el impacto social de los programas, que permita al IMETY obtener información confiable y pertinente sobre la ubicación y las actividades que desempeñan en el ámbito laboral, la integración y participación en la vida institucional, el grado de satisfacción y el nivel de exigencia del sector externo en el desempeño profesional y humano de nuestros egresados, lo que permitirá apoyar la toma de decisiones y la planeación estratégica.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> 8.5 8.5.6	<b>OPERACIÓN</b> PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO <b>Control de los Cambios</b>

La entidad identifica y controla los cambios durante la prestación de servicios, evidenciado a través de las actas de reunión y las acciones tomadas.

Cada documento aprobado en el Sistema de Gestión cuenta con un control de cambios en donde se identifica la versión, fecha, quien revisó y aprobó el cambio y la descripción del mismo.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> 8.6	<b>OPERACIÓN</b> <b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>

En la estructura de los procesos se consideran las etapas para verificar que se cumplen con los requisitos a través de control de asistencia, evaluaciones programadas de acuerdo a las guías de aprendizaje, verificación por parte del docente al cumplimiento de los requisitos y posterior certificación por parte de la Coordinación Académica y Dirección, lo cual evidencia la conformidad del servicio.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>8.</b> 8.7	<b>OPERACIÓN</b> <b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>
NTC 5555:2011	<b>8</b> <b>8.3</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</b> <b>Control de las no conformidades en los procesos de la institución</b>

Se ha establecido para el Sistema de Gestión, el procedimiento de Salidas No Conformes código 200.PR.GC.04, el cual tiene como objetivo establecer los lineamientos para la identificación, control y tratamiento de Salidas No Conformes (producto o servicio no conforme) que se entregan al usuario final de la Institución, para prevenir su uso y/o entrega no intencional, se registran estos eventos en el formato de Identificación y Seguimiento a Salidas No Conformes código 200.FO.GC.08. Este procedimiento lo aplican principalmente los procesos misionales y el proceso de Gestión

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>		100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Versión: 07
			Página 37 de 42

Administrativa, Recursos y Servicios, es verificado según lo establecido en el programa de auditoría del Proceso de Gestión Control y Evaluación.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>9</b> <b>9.1</b> <b>9.1.1</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> <b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b> Generalidades
NTC 5555:2011	<b>8</b> <b>8.1</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</b> GENERALIDADES
NTC 5555:2011	<b>4.8</b> <b>4.8.1</b>	<b>REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO</b> <b>Evaluación de los programas</b>

El seguimiento se realiza periódicamente a los planes y programas institucionales por los líderes de procesos como autocontrol, el proceso de direccionamiento estratégico y planeación consolida la información para el análisis y toma de decisiones, igualmente la Oficina de Control Interno realiza evaluación a través de sus auditorías internas y seguimiento a planes de mejoramiento.

Los responsables de procesos han participado en la construcción de las metas a alcanzar por el Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY), con el fin de aunar esfuerzos en el logro de los objetivos institucionales del Sistema de Gestión y el cumplimiento de la política de calidad, para llevar a cabo las acciones según sea conveniente.

Los servidores públicos son responsables de realizar seguimiento y evaluación a sus actividades diarias de tal manera que se garantice el cumplimiento de los procedimientos, políticas y directrices institucionales.

La medición y seguimiento al desempeño de los procesos se realiza periódicamente mediante el resultado de los indicadores establecidos, lo cual permite su monitoreo, control y toma de acciones.

El IMETY ha actualizado su procedimiento de Diseño y Desarrollo Curricular código 300.PR.GA.01, el cual ha establecido las actividades para el diseño curricular, su revisión, verificación y validación y ha diseñado una herramienta de autoevaluación formato Evaluación de programas técnicos labores código 300.FO.GA.38 el cual se ajusta a los requisitos de la NTC 5581:2011 y lo establecido por la normatividad vigente con el fin de identificar oportunidades de mejora y mantener actualizados los programas que ofertamos de acuerdo a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>9</b> <b>9.1</b> <b>9.1.2</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> <b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b> <b>Satisfacción del Cliente o Usuario</b>
NTC 5555:2011	<b>8</b> <b>8.2</b> <b>8.2.1.</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</b> <b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> Satisfacción del Cliente
NTC 5581:2011	<b>4.8</b> <b>4.8.2</b>	<b>REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO</b> <b>Evaluación de la satisfacción del cliente</b>

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 38 de 42

La satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios prestados por el Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY), se mide a través de dos herramientas:

- **Encuestas de Satisfacción del cliente:** Es una encuesta formal aplicada periódicamente a los clientes o usuarios a través de muestreo, la cual tiene por objeto medir el grado de satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios prestados ver procedimiento Medición de la Satisfacción código 301.PR.BE.02.
- **PQRSFD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias que canaliza las solicitudes del cliente o usuario, con propósito de buscar soluciones prontas y efectivas, ver procedimiento Ventanilla Única y PQRSFD 105.PR.GD.03.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>9</b> <b>9.1</b> <b>9.1.3</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN Análisis y evaluación
NTC 5555:2011	<b>8</b> <b>8.4</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</b> ANALISIS DE DATOS

Los datos se recopilan por cada responsable de proceso para analizar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos; la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión con el fin establecer oportunas acciones de mejora.

Los datos son provenientes de:

- Seguimiento y evaluación a planes de acción.
- Encuestas de satisfacción tabuladas
- Resultados de medición de indicadores
- Informes de gestión por procesos
- Informes de auditoría y/o evaluaciones
- Evaluación de proveedores
- Seguimiento a la administración de los riesgos
- Autoevaluaciones
- Revisión por la Dirección

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>9</b> <b>9.2</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> AUDITORIA INTERNA
NTC 5555:2011	<b>8</b> <b>8.2</b> <b>8.2.2.</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</b> SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN Auditoria Interna

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 39 de 42

Los ciclos de Auditorías Internas del Sistema de Gestión, se realizan anualmente siguiendo los lineamientos descritos en el documento 200.PR.GC.01 "Procedimiento de Auditorías Internas". Estas se realizan esencialmente, para determinar si el Sistema de Gestión mantiene la conformidad con los objetivos, requisitos normativos y lo establecido por la entidad, el Instituto conserva la información documentada como evidencia de la implementación del programa anual de auditoría interna.

Como resultado de las auditorías internas se suscriben los respectivos planes de mejoramiento frente a los hallazgos identificados en el proceso auditor.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>9</b> <b>9.3</b>	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
NTC 5555:2011	5 5.6	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY), revisa anualmente el Sistema de Gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. Durante esta revisión también se revisa la Política del Sistema de Gestión con el fin de confirmarla o evaluar su adecuación al propósito de la entidad, teniendo en cuenta las entradas para la revisión establecidas en las normas ISO 9001:2015 y NTC 5555:2011.

Para la revisión del Sistema de Gestión se tienen en cuenta el documento 100.PR.DP.01 "Procedimiento Evaluación del Desempeño del Sistema de Gestión".

Como resultado de esta revisión quedan decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión, cambios institucionales y el suministro de los recursos necesarios para el mismo, así mismo se registran las acciones a implementar en los planes de mejoramiento de cada proceso.

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>10</b> <b>10.1</b>	<b>MEJORA</b> GENERALIDADES

Para efectos de medición, análisis y mejora se lleva a cabo el seguimiento a través de:

- Auditorías internas del Sistema de Gestión.
- Indicadores de Procesos.
- No conformidades o PQRS por los servicios que se prestan.
- Control de las salidas no conformes.
- Información sobre los proveedores.
- Seguimiento a la administración de los riesgos
- Autoevaluaciones
- Revisión por la Dirección
- Auditorías internas y externas

Las mejoras se identifican y se gestionan en los planes de mejoramiento por procesos.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>		100 MA DP 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Versión: 07
			Página. 40 de 42

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>10</b> <b>10.2</b>	<b>MEJORA</b> NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
NTC 5555:2011	8.5 8.5.2	<b>MEJORA</b> Acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo

Se cuenta con el procedimiento 200.PR.GC.02 Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejoramiento donde se establece la metodología para el análisis, formulación, implementación y seguimiento de acciones correctivas y de mejora, conducentes a eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales cuyo fin sea optimizar o mejorar el desempeño de los procesos; asegurando su oportunidad y pertinencia y el cumplimiento de los objetivos del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY).

NORMA	Numeral	Descripción
ISO 9001:2015	<b>10</b> <b>10.3</b>	<b>MEJORA</b> MEJORA CONTINUA
NTC 5555:2011	8.5 8.5.1 8.5.3	<b>MEJORA</b> Mejora continua Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo
NTC 5581:2011	4.8 4.8.3	<b>REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO</b> <b>Mejoramiento continuo</b>

Este mecanismo orienta a el Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY), a pasar de lo actual conforme, a una situación mejorada bajo condiciones controladas. Las mejoras se presentan una vez se han corregido los problemas y se han previsto situaciones indeseables por primera vez.

Las acciones de mejora son el resultado de la información proveniente de los seguimientos hechos por la gestión direccionamiento estratégico donde se encuentra el proceso de planeación quien analiza los datos, indicadores e impactos de tal manera que pueda concluir si se han logrado los objetivos estratégicos propuestos y a su vez la gestión de mejora continua realiza el seguimiento que contribuye a revisar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas certificadas.

Cada responsable de proceso adopta las acciones tendientes a mejorar su proceso, estas se derivan de los procesos de autoevaluación, evaluación independiente; de las auditorías internas y externas registradas a través de la adopción de un plan de mejoramiento para posterior control y seguimiento por el proceso Gestión de Control y Evaluación y mantener un mejoramiento continua a través de la gestión Mejora Continua.

Todas las acciones están encaminadas al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del Municipio de Yumbo – (IMETY).

NORMA	Numeral	Descripción
	4 4.1	REQUISITOS Generalidades

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION</b>	100.MA.DP.01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 07
		Página 41 de 42

NTC 5581:2011	4.2	Requisitos sobre la denominación de los programas
	4.3	Requisitos sobre la justificación de los programas
	4.4	Requisitos sobre la organización curricular
	4.5	Requisitos sobre el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador
	4.6	Requisitos sobre los procesos relacionados con los estudiantes y egresados.
	4.7	Requisitos sobre la organización administrativa.

El IMETY ha actualizado su procedimiento de Diseño y Desarrollo Curricular código 300.PR.GA.01, el cual ha establecido las actividades para el diseño curricular, su revisión, verificación y validación y ha diseñado una herramienta de autoevaluación formato Evaluación de programas técnicos labores código 300.FO.GA.38 el cual se ajusta a los requisitos de la NTC 5581:2011 y lo establecido por la normatividad vigente con el fin de identificar oportunidades de mejora y mantener actualizados los programas que ofertamos de acuerdo a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

<b>REVISO:</b> Norma R. Castellanos	<b>CARGO</b> Contratista Sistemas Int. Gestión	<b>FIRMA:</b> 
<b>APROBO:</b> Rubén Darío Millán	<b>CARGO:</b> DIRECTOR	<b>FIRMA:</b> 

## ANEXOS

### Anexo A. Control de Cambios

Versión	Fecha (dd/mm/aaaa)	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción de la actualización
1	14/11/2017	Ademir Castro	Carlos Arturo Tello Becerra	Actualización del Documento y se establece como la primera versión bajo el nuevo esquema de codificación pasa del código 103.38.02-103 V.2 por 102.MA.GP.01 V.1
2	10/09/2019	Manuel Torres V.	Carlos Arturo Tello Becerra	Actualización del Documento de acuerdo al nuevo planteamiento estratégico, mapa de procesos y la actualización de los documentos de los diferentes procesos de la Entidad bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2015.
3	11/05/2020	Manuel Torres / Johanna Orejuela	Jaime Sánchez Lenis	Actualización del documento, modificación en 7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones (verificación), 7.1.5.3 conocimiento de la organización inclusión en informes de gestión las lecciones aprendidas 7.4 Comunicación inclusión de reuniones virtuales y WhatsApp, 10.2 No Conformidad y Acciones Correctivas actualización del nombre del procedimiento



**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN**

100 MA\_DP 01

**MANUAL DE CALIDAD**

Versión: 07

Página 42 de 42

				según los cambios institucionales. Mejoras en la redacción del documento.
4	01/03/2021	Manuel Torres	Jaime Sánchez Lenis	Se realiza modificación en los códigos de calidad por unificación de proceso
5	30/08/2021	Johanna Orejuela / Franky González	Jaime Sánchez Lenis	Se actualiza introducción, definiciones, reseña histórica, misión, visión, objetivos estratégicos y de calidad, portafolio de servicios, alcance del sistema de gestión integral, política del sistema de gestión y se integran los requisitos de la norma NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011.
6	10/10/2022	Claudia Vélez Árias / Norma Castellanos	Jaime Sánchez Lenis	Se actualiza mapa de procesos aprobado mediante acta de comité de Gestión y Evaluación del Desempeño No. 02 de fecha 07 de abril de 2022. Se actualiza la distribución de los Procesos: Nivel Misional, Nivel de Apoyo y Transversales, reseña histórica del IMETY Se actualizan siglas PQRSFD anexas al procedimiento Ventanilla Única y PQRSFD 105.PR.GD.03 Se incluye alcance empleabilidad y de servicios educativos. Se ajusta y adiciona información del punto 7 NTC 5555:2011
7	15/09/2023	Norma R. Castellanos	Rubén Darío Millán	Se actualiza el mapa de procesos aprobado mediante acta No. 2 del mes de febrero de 2023. Se actualiza la descripción de los procesos. Se actualizan los nombres de los procesos de acuerdo a ajustes del mapa de procesos para el año 2023.