

Manual del Sistema de Gestión de Calidad Instituto Técnico Yamaha-ITY

Código: MC-M-005

Versión : 04

Fecha: 2026/02/09

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.



Presentación

Instituto Técnico Yamaha- ITY con el propósito de mejorar las condiciones del servicio que oferta, ha estructurado e implementado el Sistema de Gestión de la Calidad y para orientarlo cuenta con el Manual de Calidad, que constituye una herramienta de consulta en cuanto al cumplimiento de los requisitos.

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

Documentos de referencia

NTC 5555:2011 Sistema Gestión Calidad. Requisitos

NTC 5581:2011 Calidad en programa formación para el trabajo

Decreto 1075 de 2015 Decreto Único Reglamentario Sector Educación

Decreto 4904 de 2009 Organización educación para el trabajo

Ley 1064 de 2006 Apoyo y fortalecimiento educación para el trabajo

Decreto 0923 de 2024 Modificación Art. 2.6.4.1. y 2.6.4.8. Decreto 1075 de 2015, relacionados con definición de los programas ETDH y requisitos para su registro

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

Objetivos Manual de Calidad

Describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado en el Instituto Técnico Yamaha- ITY

Proporcionar información detallada, ordenada, sistemática e integral a partir de los procesos y procedimientos documentados que facilitan la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad con las partes interesadas en el Instituto Técnico Yamaha- ITY para lograr la satisfacción y requerimientos de estas y los clientes.

Servir como medio de consulta interna acerca del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Técnico Yamaha- ITY y las responsabilidades asociadas dentro de la organización.

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

1. Información institucional ITY

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.



1.1 Identidad institucional

El Instituto Técnico Yamaha- ITY operado por la Fundación Yamaha Incolmotos, cuenta con reconocimiento legal mediante Resolución N° 1570 de Noviembre 6 de 1997; Resolución S°201500289380 de 21/7/2015 Licencia de funcionamiento.



Misión

Formar jóvenes de escasos recursos como técnicos integrales en Mecánica de Motocicletas teniendo como base la aplicación de principios de alta tecnología.



Visión

Para el año 2030 seguir siendo el referente número uno a nivel nacional y uno de los mejores de Latinoamérica en cuanto a educación en Mecánica de Motocicletas; ofertando programas y actividades de extensión de excelencia académica y contribuyendo significativamente al desarrollo integral del país.

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

1.2 Direccionamiento estratégico

Proyecto Educativo Institucional

Carta de Navegación del ITY que orienta la formación integral acorde con los requerimientos normativos y legales vigentes, al igual que las necesidades y exigencias del entorno y el contexto.

Se especifican 8 componentes: institucional, técnico, organización curricular, organización administrativa y personal, autoevaluación, recursos específicos, proyección financiera e infraestructura.

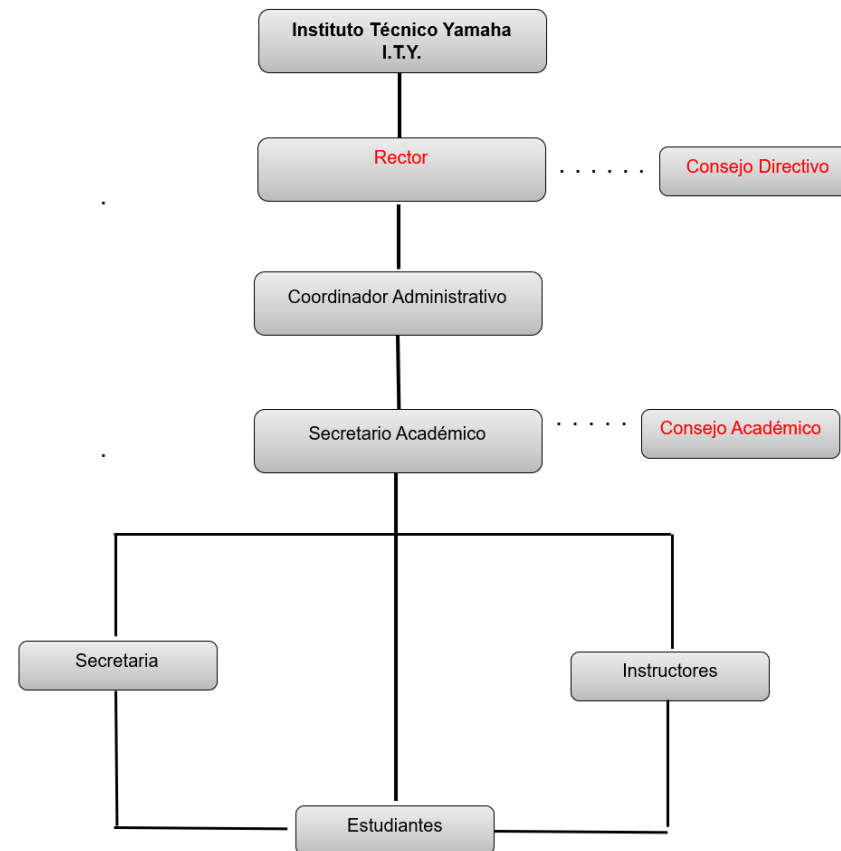
Incluye varios anexos: Diagnóstico y Análisis del contexto (Anexo N° 5); Normograma (Anexo N° 4); Reglamento Estudiantil (Anexo N° 17); Matriz de Comunicación (Anexo N° 20); entre otros.

Planeación estratégica

Describe el horizonte estratégico en las cuales el ITY quiere hacer énfasis, en concordancia con el servicio que oferta y en procura del fortalecimiento institucional, la competitividad a largo plazo y el posicionamiento para distinguirse en la oferta de programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano en el ámbito nacional e internacional (Acuerdo N° 005 de 2023 Consejo Directivo).

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

1.3 Estructura organizacional



Nota aclaratoria: el Instituto Técnico Yamaha es operado por la Fundación Incolmotos Yamaha y de su parte recibe apoyo del Área Contable, Community Manager, Diseñador Gráfico. Recibe apoyo de Incolmotos Yamaha que soportan la operación del Instituto las áreas de: Talento Humano (Selección de Personal y Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo, Servicios Generales), Operaciones (incluye Transporte y Servicios Generales e Ingeniería y Mantenimiento), Compras, Jurídica (incluye Abogados y Procesos Legales y Cumplimiento) y Tecnología e Informática.

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

1.4 Servicios que ofrece

Programa

Técnico Laboral en Mecánica de Motocicletas
Certificado de Aptitud Ocupacional: Técnico Laboral por Competencias
en Mecánica de Motocicletas

Resolución Sº201500291708 de 12/08/2015 Registro del programa

Resolución S2025060446845 del 16/09/2025 Renovación registro del programa de la Secretaría de Educación de la Gobernación de Antioquia.

2. Sistema Gestión de Calidad-ITY

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.1 Alcance Sistema Gestión de Calidad

NTC 5581-2011: PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS PROGRAMAS: TÉCNICO LABORAL EN MECÁNICA DE MOTOCICLETAS.

NTC 5555-2011: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO.

2.2 Concepto de calidad en ITY

Se entiende por CALIDAD en el Instituto Técnico Yamaha - ITY el proceso donde se reúnen todas las condiciones legales, académicas, administrativas, financieras, medioambientales, de sostenibilidad social y de seguridad y salud en el trabajo para dar como resultado final un servicio educativo satisfactorio que supere las expectativas de nuestros clientes.

De igual manera hace referencia a: disposición para adaptarse a cambios y asumir retos en un mundo global; necesidad de garantizar el logro de competencias de los estudiantes en correspondencia con nuestro horizonte y organización institucional; infraestructura educativa segura y cómoda; idoneidad del personal directivo, docente y administrativo; métodos, materiales y ambientes de enseñanza apropiados y evaluación integral para la mejora continua.

La calidad está asociada con el Factor Clave de éxito como elemento diferenciador y hace referencia a una formación integral enmarcado en el ADN de la marca Yamaha, su misión de crear *Kando* (Satisfacción inmensa cuando se encuentra algo de valor excepcional- Ir más allá de..), resolver problemas a partir de *Gemba* (estar donde los hechos suceden o donde pasan las cosas) y ordenarse con las 5 eses (*Seiri* -selección), *Seiton*- orden), *Seiso*- limpieza), *Seiketsu*- estandarización y *Shitsuke*- autodisciplina y mejora).

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.3 Política de calidad

En el Instituto Técnico Yamaha (ITY), nos comprometemos a brindar formación integral en Mecánica de Motocicletas, transformando la vida de jóvenes bachilleres en situación de vulnerabilidad. Basamos nuestra gestión en la idoneidad del talento humano, el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua de nuestros procesos. Para ello, garantizamos la sostenibilidad y eficacia del servicio mediante el respaldo y los recursos de la Fundación Incolmotos Yamaha.

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.



2.4 Objetivos de calidad

Ofertar una educación técnica laboral de calidad por competencias, en ambientes de aprendizaje adecuados, para ser una de las mejores opciones educativas en Mecánica de Motocicletas a nivel regional.

Realizar prácticas empresariales en Incolmos Yamaha y su red de distribución que permita la posterior inserción de los estudiantes al mundo laboral y del emprendimiento.

Asegurar la sostenibilidad económica del programa mediante la diversificación del portafolio de servicios en diferentes áreas especializadas de la Mecánica de Motocicletas a nivel regional.

Definir parámetros para el seguimiento y evaluación del programa a partir de los cuales se planteen estrategias de mejora continua en los procesos, para lograr la satisfacción de las partes interesadas.

Verificar periódicamente el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes necesarias para el desarrollo del programa Técnico Laboral por Competencias en Mecánica de Motocicletas.

2.5 Exclusiones

De la Norma NTC 5555:2011: Numeral 7.6. Control de los equipos de Seguimiento y Medición. Nota 2. Los dispositivos de medición como apoyo didáctico quedan exentos del 7.6. La anterior exclusión no pone en riesgo la calidad de los servicios prestados o la responsabilidad de la institución por otorgarlos con base en los requisitos del usuario, los legales y los reglamentarios.

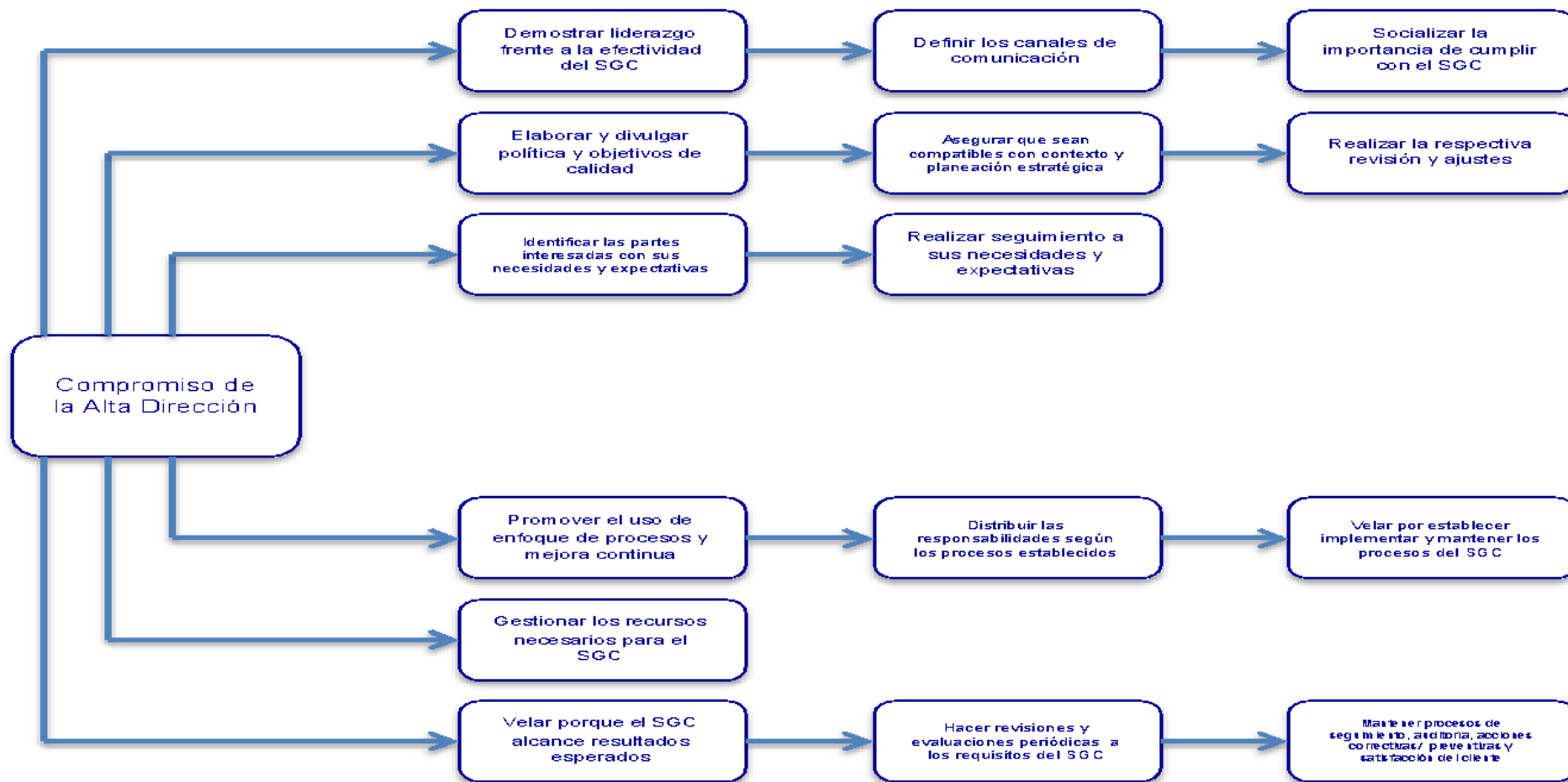
2.6 Compromiso de la Alta Dirección

Declaración de Compromiso de la Alta Dirección (NTC 5555):

La Alta Dirección del Instituto Técnico Yamaha asume la responsabilidad y el liderazgo frente a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), comprometiéndose formalmente a establecer, comunicar y mantener la Política y los Objetivos de Calidad, asegurando que estos sean plenamente compatibles con el contexto institucional y la planeación estratégica. Nuestra gestión se enfoca en la identificación y el seguimiento riguroso de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, garantizando su satisfacción a través de una oferta educativa pertinente.

Para lograrlo, promovemos activamente el enfoque basado en procesos y la cultura de la mejora continua, distribuyendo responsabilidades claras y asegurando la provisión de todos los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para la operación. Asimismo, definimos canales de comunicación efectivos para socializar la importancia del cumplimiento de los requisitos del SGC y velamos por alcanzar los resultados previstos mediante revisiones periódicas, procesos de auditoría y la implementación de acciones correctivas y preventivas que aseguren la excelencia en la formación para el trabajo.

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.



Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.7 Partes interesadas internas y externas

Partes interesadas internas	Partes interesadas externas
Aspirantes	Personas escasos recursos
Estudiantes	Población vulnerable
Egresados	Clientes actividades de extensión
Personas que trabajan en la institución (Administrativo e instructores)	Sector productivo y entorno
Alta dirección y su representante	Proveedores
Órganos del gobierno escolar y para el direccionamiento estratégico	Ministerio de Educación Nacional
Fundación Incolmotos Yamaha	Secretaría de Educación de la Gobernación de Antioquia
Incolmotos Yamaha	Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA
Centros de prácticas	Instituciones de la competencia
	Visitantes
Nota: Las necesidades, expectativas, requisitos, valoración del impacto y acciones a emprender se encuentran en la Matriz de partes interesadas MC-DO-004	

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.8 Rol, responsabilidades y autoridad

Rol: función o papel que cumple un miembro dentro de la institución.

Responsabilidad: compromiso u obligación de realizar una actividad para obtener un resultado.

Autoridad: atribución para decidir sobre asunto so personas.

Rol	Responsabilidades	Autoridad
Alta Dirección (Rector)	-Garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la apropiación del horizonte institucional. -Cumplir con los compromisos establecidos por la Alta Dirección. -Gestionar el SGC y los recursos necesarios para su implementación, mantenimiento y mejora. -Asegurar mediante la revisión por la dirección que, el SGC se esté implementando de manera adecuada y tomar las decisiones necesarias para tal fin. -Designar el Representante de la Alta Dirección. -Presidir los diferentes órganos del Gobierno Escolar y comités para el funcionamiento institucional y el aseguramiento de la calidad en el servicio ofertado. -Atender las auditorías.	-Delegación de funciones -Asignación de responsabilidades -Establecimiento de canales de comunicación -Toma de decisiones -Administración del presupuesto -Revisión periódica de los procesos -Solicitud de documentos e informes -Rendición de cuentas -Aprobación de actos administrativos

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.8 Rol, responsabilidades y autoridad (MC-D0-005)

Rol	Responsabilidades	Autoridad
Representante de la Alta Dirección (Secretario Académico)	-Cumplir con las responsabilidades asignadas por la Alta Dirección (Rector) según Resolución 003 de 02/Feb/2023. -Asegurar que se promueve la cultura de la calidad y la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas. -Mantener informada a la Alta Dirección sobre el funcionamiento del SGC. -Verificar que el SGC se implementa, mantiene y mejora de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos establecidos. -Acompañar a los líderes de los procesos en el cumplimiento de sus responsabilidades con del SGC. -Consolidar y preparar la información como insumo para la Revisión por la Dirección -Asegurar la prestación del servicio ofertado bajo los parámetros de calidad, satisfacción del cliente, conformidad y mejora continua estructurados y establecidos en el SGC, con el apoyo del personal de ITY, de Incolmos Yamaha y Fundación Incolmos Yamaha. -Atender las auditorías.	-Administración del personal -Revisión documentación -Archivo y seguridad de la documentación -Autorización de cambios en la documentación -Solicitud de registros necesarios para el control y seguimiento -Gestión de recursos ante la Alta Dirección -Elaboración de informes y reportes -Gestión de contenidos a comunicar -Verificación de lineamientos y directrices -Realización de reuniones -Trámite de PQRSF, Servicio No Conforme, riesgos y acciones preventivas correctivas y de mejora

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.8 Rol, responsabilidades y autoridad (MC-D0-005)

Rol	Responsabilidades	Autoridad
Líderes de los procesos	-Participar, apoyar y aportar permanentemente para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC. -Brindar información sobre la gestión, cumplimiento y control de cada uno de los procesos que lidera. -Difundir y mantener actualizada la documentación del proceso -Identificar, analizar, gestionar, implementar y comunicar los cambios en el proceso. -Definir y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora de acuerdo con las necesidades del proceso. -Medir el desempeño del proceso a través de las actividades de control y seguimiento. -Apoyar las actividades que contribuyan al funcionamiento institucional y a la prestación del servicio ofertado con calidad. -Participar en las auditorías.	- Direccionamiento de su equipo de trabajo - Revisión periódica de las versiones de la documentación - Envío de información requerida - Solicitud de ajustes pertinentes a la documentación - Solicitud de recursos - Seguimiento a indicadores, riesgos, y acciones correctivas preventivas y de mejora relacionadas con el proceso - Disponibilidad de registros para toma de decisiones - Retroalimentación de responsabilidades asignadas - Recomendaciones para la mejora continua

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.8 Rol, responsabilidades y autoridad (MC-D0-005)

Rol	Responsabilidades	Autoridad
Personal académico y administrativo (Acorde con el organigrama ITY)	-Asistir a las actividades de capacitación para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. -Dar cumplimiento a los lineamientos definidos en el SGC. -Participar, aportar y ejecutar las acciones designadas por el SGC. -Cumplir lo establecido en los procedimientos y proponer y comunicar al líder del proceso sugerencias de mejora para su análisis. -Diligenciar, controlar y proteger los registros generados en el cumplimiento de los procedimientos. -Acatar las modificaciones y sugerencias dadas por los líderes de proceso y la Alta Dirección o su Representante, para el desarrollo de las actividades en la oferta del servicio. -Ejecutar las actividades definidas para mitigar riesgos, las acciones preventivas, correctivas o de mejora y las intervenciones frente al Servicio No Conforme. -Comunicar nuevos riesgos, impactos o no conformidades. -Participar en el control y seguimiento del SGC suministrando la información requerida para tal fin. - Servir de puente entre la administración y los diferentes sectores de la institución	-Suministro de información y documentos -Conservación de registros -Atención solicitudes de clientes y líderes de proceso -Emisión de recomendaciones para la mejora continua -Solicitud de información, retroalimentación, capacitación y/o entrenamiento -Notificación de acciones o factores que afecten el SGC -Comunicación continua -Toma de decisiones operativas -Distribuir y delegar tareas administrativas

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.8 Rol, responsabilidades y autoridad (MC-D0-005)

Rol	Responsabilidades	Autoridad
Instancias del Gobierno Escolar y de participación de la comunidad	Consejo Directivo: - Apoyar al Rector como Alta Dirección en el desarrollo y evolución del Sistema De Gestión de Calidad que favorezca el funcionamiento de la institución y el servicio educativo y formativo que se oferta. -Aprobar los diferentes documentos que sean de su competencia relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. -Velar por el cumplimiento de lo establecido en los documentos aprobados. -Aportar para la toma de decisiones relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, excepto las que sean competencia de otra autoridad. -Participar en las diferentes acciones de su competencia para mantener la mejora continua. - Asegurar que se establezcan los procesos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la institución. -Procurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad como un derecho a la buena educación para los estudiantes y la comunidad educativa en general. -Plantear soluciones viables y oportunas ante los inconvenientes que pudieran afectar el Sistema de gestión de la Calidad en la institución y sean de su competencia.	-Revisión de documentos -Validación de la información -Disponibilidad de registros para la toma de decisiones -Recomendaciones para la mejora continua -Comunicación continua -Notificación de irregularidades que afecten el Sistema de gestión de la calidad - Suministro de información requerida -Retroalimentación de responsabilidades asignadas - Recomendaciones para la mejora continua

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.8 Rol, responsabilidades y autoridad (MC-D0-005)

Rol	Responsabilidades	Autoridad
Instancias del Gobierno Escolar y de participación de la comunidad	Consejo Académico: -Apoyar al Rector como Alta Dirección en el desarrollo y evolución del Sistema De Gestión de Calidad que favorezca la buena prestación del servicio educativo. -Aprobar los diferentes documentos que sean de su competencia relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con la gestión académica y curricular principalmente. -Velar por el cumplimiento de lo establecido en los documentos aprobados en el desarrollo del programa educativo. -Aportar para la toma de las decisiones relacionadas con lo académico en el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, excepto las que sean competencia de otra autoridad. -Aportar información para el seguimiento y la medición del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto al diseño curricular y su puesta en marcha. -Participar en las diferentes acciones relacionadas con la evaluación del programa, el rendimiento académico de los estudiantes y otros factores relacionados con la prestación del servicio educativo desde la perspectiva del Sistema de Gestión de la Calidad. -Aportar recomendaciones para el mejoramiento continuo en los procesos misionales que son la razón de ser de la institución Asegurar que se establezcan los procesos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la institución.	-Toma de decisiones -Disponibilidad de registros para la toma de decisiones -Revisión de documentos -Aprobación de documentos -Comunicación pertinente -Notificación de irregularidades en el servicio educativo relacionadas con el SGC - Suministro de información requerida - Retroalimentación de responsabilidades asignadas -Recomendaciones para la mejora continua

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.



INSTITUTO TÉCNICO
YAMAHA

2.8 Rol, responsabilidades y autoridad (MC-D0-005)

Rol	Responsabilidades	Autoridad
Instancias del Gobierno Escolar y de participación de la comunidad	Comité de Autoevaluación: -Liderar el proceso de autoevaluación institucional y evaluación del programa teniendo en cuenta que los resultados obtenidos aportan al Sistema de Gestión de la Calidad en la institución -Participar en el planteamiento, implementación y seguimiento del Plan de Mejoramiento Institucional como herramientas para la mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad. -Plantear recomendaciones que fortalezcan el Sistema de Gestión de la calidad a partir de las acciones de medición y seguimiento que sean de su competencia. -Asegurar que se establezcan los procesos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la institución.	-Revisión de documentos -Conservación de registros -Envío solicitud de información requerida -Comunicación oportuna -Suministro de información requerida - Retroalimentación de responsabilidades asignadas - Recomendaciones para la mejora continua
	Equipo coordinador Plan estratégico: -Participar en el planteamiento, implementación y seguimiento del Plan estratégico y Operativo Anual como herramientas para la mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad. -Plantear recomendaciones que fortalezcan el Sistema de Gestión de la calidad a partir de las acciones de medición y seguimiento que sean de su competencia. -Asegurar que se establezcan los procesos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la institución.	-Revisión de documentos -Conservación de registros -Envío solicitud de información requerida -Comunicación oportuna -Suministro de información requerida - Retroalimentación de responsabilidades asignadas - Recomendaciones para la mejora continua

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

2.8 Rol, responsabilidades y autoridad (MC-D0-005)

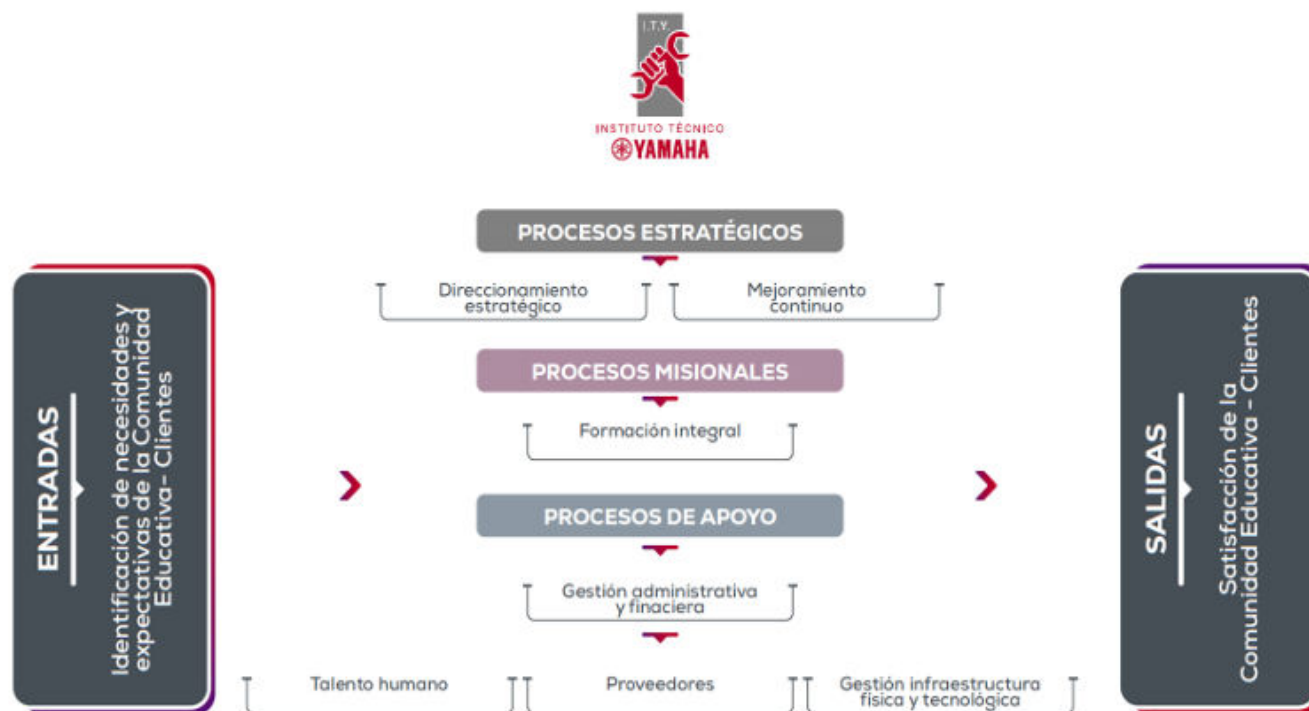
Rol	Responsabilidades	Autoridad
Proveedores o terceros	-Cumplir con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución. -Garantizar que en el desarrollo de las actividades no pongan en riesgo la integridad física de las personas, el medio ambiente y atenten contra la Institución y el Sistema de Gestión de la Calidad -Realizar las actividades encomendadas dentro de la institución para contribuir a mantener la mejora continua en el Sistema de Gestión de la calidad	-Envío de información requerida -Disponibilidad de registros -Conservación de registros -Comunicación fluida -Manifestación de inconformidades e irregularidades relacionadas con el Sistema de Gestión de la calidad.
Auditor	-Evaluar de manera crítica, objetiva e independiente el Sistema de Gestión de Calidad en la institución con base en los parámetros definidos para valorar el cumplimiento de los requisitos según la norma implementada. -Presentar de manera objetiva los hallazgos encontrados en la realización de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad.	-Elaboración del informe sobre los resultados de la auditoría -Envío del informe de la auditoría -Socialización del informe de la auditoría -Cierre de no conformidades y/o hallazgos

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

3. Gestión por procesos del SGC-ITY

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

3.1 Mapa de procesos



Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

3.2 Procesos Estratégicos

Definen el rumbo de la institución y toman decisiones estratégicas. Establecen los lineamientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad. Son determinantes en la proyección futura, el horizonte institucional y la formulación de estrategias. Asimismo, recopilan y analizan información proveniente de los demás procesos para impulsar la mejora continua.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Proceso de Direccionamiento Estratégico Caracterización Proceso DE Procedimiento de Direccionamiento Estratégico Procedimiento Gestión del Cambio
	Proceso Mejoramiento Continuo: Caracterización de Proceso Procedimiento Auditoria Internas Procedimiento Control de Documentos y Registros Procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora Procedimiento Gestión del Riesgo

3.3 Procesos misionales

Representan la esencia de la institución, pues son los procesos que materializan la prestación del servicio y guardan una relación directa con la satisfacción del cliente en la organización

FORMACIÓN INTEGRAL	Proceso de Gestión Académica Caracterización Proceso Procedimiento Seguimiento Egresados Procedimiento Practicas Laborales Procedimiento de Gestión Curricular Procedimiento Servicio No Conforme
	Procedimiento Inscripción, Admisiones y Registros

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

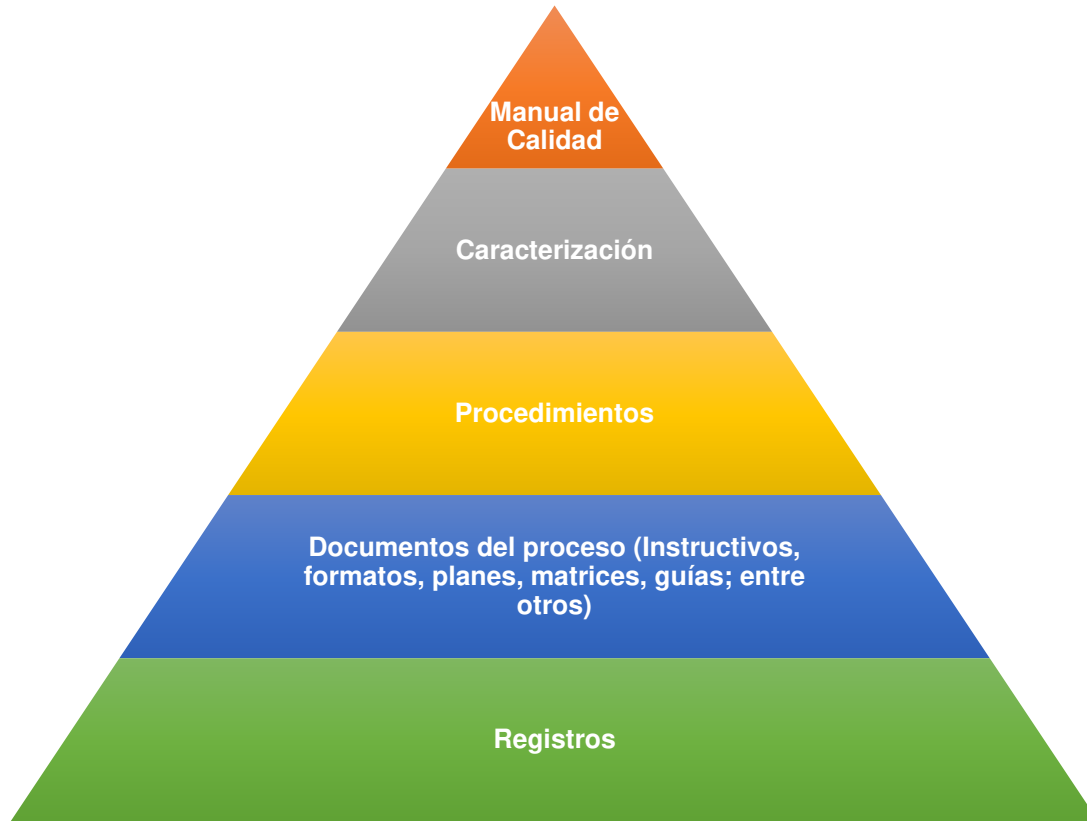
3.4 Procesos de apoyo

Brindan el soporte necesario para que los demás procesos alcancen los resultados esperados, asegurando la disponibilidad de recursos, información y herramientas que faciliten el cumplimiento de los objetivos institucionales.

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Caracterización Proceso Procedimiento Gestión Humano Procedimiento Infraestructura tecnología y física Procedimiento Compras
-------------------------------------	---

Creamos experiencias de valor excepcional promoviendo la educación técnica como medio de transformación social.

3.5 Información documentada



La documentación del proceso se encuentra almacenada en la plataforma BOX.

Para su control, se deben realizar los cambios y ajustes conforme a lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), específicamente en:

Procedimiento de Control de Documentos y Registros.
Listado Maestro de Documentos (LMD), debidamente diligenciado.
Listado de Control de Registros (LCR), debidamente diligenciado.

3.6 Indicadores, riesgos y oportunidades

Indicadores

Para facilitar la medición que permita hacer el seguimiento a los procesos del SGC, determinar el cumplimiento de los objetivos, detectar desviaciones significativas y propiciar la mejora continua, se han determinado los indicadores.

Riesgos y oportunidades

A partir del diagnóstico institucional se definen y priorizan los riesgos y oportunidades que son ingresados a la matriz de riesgos, para su análisis, valoración, seguimiento y tratamiento.