

# **CORPORACION INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACION EMPRESARIAL**

## **MANUAL DE CALIDAD**

**FECHA: 2016  
REVISIÓN 02**

Junio 2016

Página 1 de 11

## **Tabla De Contenido**

- 1. Introducción**
- 2. Exclusiones**
- 3. Alcance**
- 4. Declaración de la política de calidad**
- 5. Relación de Política, objetivos metas e indicadores**
- 6. Responsabilidad autoridad e interrelaciones de los procesos**
- 7. Requisitos del cliente y servicio**
- 8. Propiedad del cliente**
- 9. Mapa de procesos**
- 10. Caracterización de proceso**
- 11. Procedimientos**
- 12. Aprobaciones**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Instituto Colombiano de cualificación Empresarial reconoce su responsabilidad como proveedor de servicios de **capacitación y consultoría, la prestación de servicios de formación para el trabajo y desarrollo humano** de calidad. Para este fin, la **CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN EMPRESARIAL – CICCE**, ha desarrollado un sistema de gestión de la calidad documentado. El sistema de calidad cumple con el estándar internacional ISO 9001:2008, Sistemas y Requisitos para la gestión de la Calidad. Ley 115 de 1994, ley 1064 de 206, Decreto 1075 de 2015, Decreto 2020 de 2016, Decreto 3756 de 2009, Cirdular21 de 2010.

El propósito de este manual es brindar evidencia integral a todos los clientes, proveedores y empleados sobre los controles específicos están implementados para asegurar la calidad del producto/servicio. Este manual también rige la creación de documentos relacionados con la calidad. Será revisado, según sea necesario, para que refleje el sistema de calidad actualmente en uso. Se expide basándose en copias controladas para todas las funciones internas que son afectadas por el sistema de calidad y en copias no controladas para clientes y proveedores. Puede expedirse sobre copias controladas a solicitud del cliente.

---

CLAUDIA MILENA MANJARREZ ALZATE - Directora Ejecutiva

Junio 2016

Página 4 de 11

## 2. EXCLUSIONES

El sistema de Gestión de Calidad de CICCE excluye los requisitos del capítulo 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición debido a que estos no son utilizados para la prestación de los servicios de capacitación, consultoría empresarial y formación para el trabajo y desarrollo humano.

## 3. ALCANCE

**Diseño y prestación de servicios de capacitación y consultoría empresarial.**

Diseño y prestación de servicios de educación para el trabajo y desarrollo humano en los programas de : Técnico laboral por competencias en Auxiliar Administrativo, Técnico Laboral por Competencias en mantenimiento de computadores e instalación de redes, Técnico laboral por competencias en Auxiliar en sistemas y base de datos, Técnico laboral por competencias en auxiliar en Diseño Gráfico Digital, Técnico laboral por competencias en Auxiliar Contable, Técnico Laboral por competencia en Asesoría Comercial y Ventas.

## 4. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

***Somos la CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN EMPRESARIAL – CICCE, prestamos servicios de capacitación empresarial, asesorías, consultorías y Educación para el Trabajo y el desarrollo humano, con programas por***

**competencias laborales y de altísima calidad. Estamos comprometidos con la excelencia pedagógica y la prestación de servicios de alta calidad, para lograr la satisfacción de nuestros clientes y el cubrimiento de la demanda del sector productivo. Contamos con personal docente y administrativo idóneo que facilita el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad a través del direccionamiento estratégico, la optimización de los recursos, el cumplimiento de la normatividad y el compromiso social.**

**5. RELACIÓN DE POLITICA, OBJETIVOS METAS E INDICADORES**

<b>PREMISA - POLITICA</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Lograr la satisfacción de nuestros clientes	Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, prestando servicios de formación, capacitación y consultoría con calidad, oportunidad y pertinencia que respondan a sus necesidades.	Mínimo el 80%	De satisfacción	Dirección
Fortalecer permanentemente las competencias del personal	Gestionar talento humano idóneo y cualificado para satisfacer a los clientes mediante la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios	Mínimo el 80% de competencia	De competencia	Dirección
Prestar servicios de capacitación empresarial, asesorías, consultorías y Educación para el Trabajo y el desarrollo humano, con programas por competencias laborales y de altísima calidad	Asegurar la Calidad y mejoramiento progresivo de los procesos y procedimientos y del Sistema de gestión de calidad de la Corporación	Mínimo del 90%	Eficacia de las ACPM	Dirección

## **6. RESPONSABILIDAD AUTORIDAD E INTERLELACIONES DE LOS PROCESOS**

Direccionamiento: Directora Ejecutiva

Gestión del Mejoramiento Continuo: Representante de la Dirección

Gestión Prestación de servicios de formación: Coordinador de Operaciones

Gestión Comercial: Coordinador Comercial

Gestión Administrativa y financiera: Coordinador administrativo y financiero.

La descripción de la interacción entre procesos se muestra en el mapa de procesos y en el documento caracterización de procesos a través de proveedor, entrada salida, cliente y este documento se encuentran en la intranet.

La documentación exigida por el SGC está registrada en el listado maestro de documentos.

## **7. REQUISITOS DEL CLIENTE Y SERVICIO**

La corporación determina:

El servicio se suministra a Clientes persona natural (mayor de edad con Cedula de ciudadanía) y jurídica debidamente reconocida con numero de Nit.

Los requisitos especificados por el cliente de acuerdo a sus necesidades.

Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el desarrollo del servicio suministrado.

Los requisitos reglamentarios y legales que correspondan en la ejecución del servicio.

Cualquier adicional que se considere necesario.

El servicio se presta una vez esté aprobada la propuesta y se haya legalizado el pago correspondiente o en su defecto si le fue aprobado crédito ( plazo de pago).

Es necesario que para la prestación de los servicios el personal que asiste cumpla con los requisitos mínimos para la formación correspondiente.

Junio 2016

Para el personal que ingresa a cursar programas técnicos laborales:

- ✓ Cedula de ciudadanía y/o Tarjeta de identidad
- ✓ Libreta militar (si aplica)
- ✓ Certificado de educación básica (9°)
- ✓ Copia carnet EPS
- ✓ Certificado medico

## **8. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

La Corporación determina dentro del desarrollo de su objeto social, el manejo de información y documentos que son propiedad del Cliente tales como Hojas de vida, RUT, y demás bien sea como proveedores de bienes y servicios o como clientes de la institución.

Los cuales se conservan generalmente en medio digital dentro de los procesos del área de Operaciones como banco de información de profesiones y de Talento humanos dentro de los documentos del personal y en la documentación de proveedores de bienes y servicios.

Ocasionalmente se imprime y se mantiene en la oficina del Área Administrativa y financiera la cual queda bajo llave mientras no se tenga actividad laboral o en su defecto la información que no se requiera tener al alcance se resguarda en el archivo histórico al cual solo ingresa personal autorizado.

## **9. MAPA DE PROCESOS**



## 10. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

Anexo 1 Direccionamiento

Anexo 2 Gestión de Mejoramiento Continuo

Anexo 3 Prestación de servicios de formación y Consultoría

Anexo 4 Gestión Comercial

Anexo 5 Gestión Administrativa y financiera

## 11. PROCEDIMIENTOS

Procedimiento Control de documentos del sistema de gestión de calidad

Junio 2016

Procedimiento para el control de registros  
 Procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas  
 Procedimiento control del producto y/o servicio no conforme  
 Procedimiento Gestión comercial  
 Procedimiento para para la prestación de servicios de consultoría  
 Procedimiento para para la prestación de servicios de Formación y/o capacitación  
 Procedimiento para el direccionamiento estratégico  
 Procedimiento de auditoria Interna  
 Procedimiento Compras  
 Procedimiento Talento Humano  
 Procedimiento de Compras  
 Procedimiento de Gestión Financiera

## APROBACIONES

### APROBADO POR:

---

Claudia Milena Manjarrez –Directora Ejecutiva

---

Fecha

### HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción
Junio 1 de 2015	Primer Ejemplar

Junio 2016

Junio 30 de 2016	Inclusión de procedimiento Gestión financiera y Compras
Octubre 30 de 2016	Inclusión de procedimiento talento humano