



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 1 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

### INTRODUCCIÓN

ICEDEP SAS para garantizar la prestación del servicio educativo bajo estándares de calidad, con mejora continua de todos los procesos, implementa un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para promover la participación, el acceso a la información y la satisfacción de los clientes internos y externos bajo los requisitos descritos en la norma ISO 9001. La implementación del SGC en ICEDEP SAS, eleva su eficacia, eficiencia y pertinencia con los fines misionales establecidos en el marco legal, para lograr la calidad en los resultados. ICEDEP SAS da cuenta de su compromiso en la prevención de lesiones y enfermedades en el lugar de trabajo, por lo tanto las labores de la Institución en temas de seguridad y salud en el trabajo, están orientadas a mantener una revisión y mejora continua, según los requisitos legales y de la organización aplicables al programa de seguridad y salud en el trabajo a través del vigía. Lo anterior con el objeto de brindar seguridad, bienestar y calidad de vida laboral a todos los trabajadores de ICEDEP SAS.

Por eso se presenta el Manual de Calidad GQ-M02-001 en el cual se especifica el modelo de Gestión de la Calidad para proveer el servicio educativo.

### 1. OBJETO

El presente Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de Calidad y define los niveles de autoridad y responsabilidad, orienta a las partes interesadas (Alumnos, Padres de familia, organización, comunidad educativa) respecto a los lineamientos, políticas, procedimientos y controles establecidos en el sistema y se constituye como una guía que permite informar sobre los principios, normas y procedimientos y demás herramientas orientadas hacia la mejora en la prestación del servicio educativo. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) agregado, consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo

### 2. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de ICEDEP SAS corresponde a los Procesos Estratégicos: Gestión Académica, Gestión Administrativa con Evaluación de los Riesgos y la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Planificación del SGC con Análisis del Contexto, las Auditorías internas, Evaluación de la satisfacción de los Clientes, las acciones correctivas y de mejora, y los Procesos Operativos de: Admisión, Enseñanza – Aprendizaje con el Diseño y Desarrollo y Gestión del Cliente, a los Procesos de Apoyo: Gestión de Comunicación y Gestión de Recursos; en 1) la prestación del Servicio Educativo Formal en los Niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Educación Media Técnica especialidad Comercio Internacional plurilingüe, 2) en la prestación del servicio educativo para el trabajo y el Desarrollo Humano en los niveles A1, A2, B1, B2, C1, C2 del Marco Común Europeos de Referencia para las lenguas.

<b>ELABORÓ</b> Alberto Zoli Director Administrativo	<b>REVISÓ</b> Alberto Zoli Director Administrativo	<b>APROBÓ</b> Alberto Zoli Director Administrativo
<b>FIRMA</b> 	<b>FIRMA</b> 	<b>FIRMA</b> 
<b>FECHA</b> 06 de enero de 2016	<b>FECHA</b> 06 de enero de 2016	<b>FECHA</b> 06 de enero de 2016



### **3. DATOS DEL COLEGIO EUROPEO**

#### **3.1 RESEÑA HISTÓRICA**

Nuestra Institución en el año 2001 ha iniciado su actividad con el Nivel de Preescolar con los grados de Prejardín, Jardín y Transición, y con el Nivel de Básica Ciclo Primaria con los Grados Primero y Segundo. En el año 2002 ha sido introducido el Grado Tercero. En el 2003 ha sido implementado completamente el Nivel de Básica ciclo Primaria introduciendo los grados, Cuarto y Quinto, y el Nivel de Básica en el Ciclo Secundaria con los Grados Sexto y Séptimo.

En el año 2004 se han implementado los Grados Octavo y Noveno del Nivel de Básica Ciclo Secundaria. En el año 2005 se ha implementado la Educación Media con los Grados Décimo y Decimoprimer. La Educación Media ha nacido como académica con énfasis en idiomas.

En el año 2007 se ha iniciado la articulación con la Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano IDIOMAS EUROPEOS con aprobación de la SED 0351 del 12 de marzo 1998 y sucesivamente con la resolución de aprobación de la SEM 81-817 del 24 de abril 2008 y la resolución 81-1798 del 15 de octubre de 2008 otorgando el registro de los programas de formación laboral: idioma Inglés, idioma Francés e idioma Italiano.

En este mismo año el Colegio Europeo ha presentado su primera promoción al examen de estado Icfes alcanzando la categoría Muy Superior.

En el año 2009 se ha iniciado la integración con el Sena incorporando en este proyecto educativo los módulos de formación para la obtención del título de Técnico en Comercio Internacional código 122701.

En el 2010 el Colegio Europeo ha recibido por la certificadora internacional Bureau Veritas la certificación de calidad ISO 9001 2008.

En el año 2012 el Colegio Europeo organiza el Primer Seminario de Emprendimiento con la participación de dos Instituciones Educativas del Departamento.

En el año 2013 Colegio Europeo organiza el Segundo Seminario de Emprendimiento con la participación de algunas Universidades y de varias Instituciones Educativas a nivel Departamental. En este mismo año participa en el Foro Nacional de Educación como representante del Tolima escogido por la Secretaría de Educación Municipal en los pre-foros Municipales y Departamentales. En este mismo año se firma el Convenio interinstitucionales con Chichester College de Gran Bretaña para la certificación internacional del nivel de los idiomas. En este mismo año recibe la recertificación de calidad ISO 9001 2008 por parte de la certificadora internacional Bureau Veritas.

En el año 2014 el Colegio Europeo organiza el Tercer Seminario de Emprendimiento con la participación de algunas Universidades y de varias Instituciones Educativas a nivel Departamental. En este mismo año se firma el Convenio interinstitucionales con la Universidad Cooperativa de Colombia. Durante este año se inicia la Certificación internacional en el idioma ingles para los estudiantes de Colegio. El Colegio participa por tercera vez a la Feria Internacional del Libro de Bogotá. Los estudiantes participan en una jornada de esparcimiento con los niños enfermos de cáncer del hospital Federico Lleras. Participa por segundo año a Expo Universidades.

En el año 2015 el Colegio Europeo organiza el Cuarto Encuentro de Emprendimiento con la participación de algunas Universidades y de varias Instituciones Educativas a nivel Departamental. Durante este año se continúa la Certificación internacional en el idioma ingles para los estudiantes de Colegio. El Colegio participa por cuarta vez a la Feria Internacional del Libro de Bogotá. Participa por tercer año a Expo Universidades. En el mes de agosto los diseños de algunos estudiantes son expuestos en Rumania (este de Europa) en el marco de la exposición internacional I Colori per la Pace. En el mes de septiembre una delegación de estudiantes participan con exposiciones en el XXXVI encuentro internacional de escritores en Chiquinquirá, además se hace el análisis con toda la comunidad educativa de los resultados del día E es decir con el reporte de la excelencia por el Ministerio de Educación que ve nuestro Colegio situarse en un índice de 8,6 frente al índice nacional de 4.9 y departamental de 5,2.



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 3 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

En el año 2016 el Colegio Europeo organiza el Quinto Encuentro de Emprendimiento con la participación de algunas Universidades y de varias Instituciones Educativas a nivel Departamental. Durante este año se continúa la Certificación internacional en el idioma inglés para los estudiantes de Colegio. El Colegio participa por quinta vez a la Feria Internacional del Libro de Bogotá. Participa por cuarto año a Expo Universidades. En el mes de agosto se hace el análisis con toda la comunidad educativa de los resultados del día E es decir con el reporte de la excelencia por el Ministerio de Educación que ve nuestro Colegio situarse en un índice de 8,4 frente al índice nacional de 4.9 y departamental de 5,2.

El horizonte Institucional se ve fortalecido por la actualización constante del currículo al incorporar el proyecto de competencias laborales generales y específicas, de acuerdo al perfil de la estudiante, puesto que amplía sus capacidades y habilidades, formándolo como una persona creativa, organizada, dinámica, líder, participativa, autocontrolada, emprendedora, con cualidades humanas, capaz de: interrelacionarse, trabajar en equipo, manejar información, solucionar conflictos, usar la tecnología y escuchar, lo cual le permite un desempeño integral para ubicarse laboralmente, continuar sus estudios superiores o crear empresa, así como generar un proyecto de vida acorde a las expectativas socioeconómicas que la sociedad de hoy demanda.

### 3. DATOS DE IDIOMAS EUROPEOS

#### 3.1 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1998 nuestra Institución ha iniciado su actividad de enseñanza de los Idiomas Europeos Italiano, Francés e Inglés. Aprobación por la SED 0351 del 12 de marzo 1998

En el año 2004 el 27 de septiembre se cambia de sede transfiriéndose en la carrera 28 sur n 20-124 en el Barrio Miramar

En el año 2007 se ha iniciado la articulación con la Institución Colegio Europeo con aprobación de la SEM 081-1062 del 08-11-07 para la enseñanza de los idiomas italiano, francés e inglés a los estudiantes de la misma. Nuestra Institución ha tenido la primera aprobación por la SED 0351 del 12 de marzo 1998 y sucesivamente la re aprobación por la SEM para el Trabajo y el Desarrollo Humano IDIOMAS EUROPEOS con aprobación de la SED. El 30 de octubre se desarrolla una jornada de capacitación sobre el MCERL por parte de Idiomas Europeos a todos los Supervisores de la SEM

En el año 2008 recibimos la resolución de aprobación de la SEM 81-817 del 24 de abril 2008 pasando a ser una Institución para el Trabajo y el desarrollo Humano y sucesivamente la resolución 81-1798 del 15 de octubre de 2008 otorgando el registro de los programas de formación laboral: idioma Inglés, idioma Francés e idioma Italiano.

En el año 2010 se firma el convenio interinstitucional con INCSEP de Bogotá, por medio del cual se inicia la colaboración con CHICHESTER College de Gran Bretaña para las semanas de estudio en Inglaterra.

En el año 2013 se firma el Convenio interinstitucionales con Anglia Examinations de Gran Bretaña para la certificación internacional del nivel de los idiomas. Participación en la Feria Expo universidades

En el año 2014 se recibe la resolución 1002476 de 09 de septiembre 2008 re otorgando el registro de los programas de formación laboral: idioma Inglés, idioma Francés e idioma Italiano. Participación en la Feria Expo universidades. El 5 de septiembre se firma el Convenio Interinstitucional con la Universidad Cooperativa.

En el año 2015 participación en la Feria Expo universidades

En el año 2016 se abre una sede administrativa en Bogotá en la calle 44 bis n° 68B-60 Sur barrio las Delicias. Se firma el convenio con la empresa Business Time de Bogotá. Se obtiene la recertificación en ISO 9001:2015 y en las NTC 5555 y NTC 5580. Se participa en la Feria Expo Universidades.

En el año 2017 recibimos el nombramiento por parte de ANGLIA EXAMINATIONS de Inglaterra como Agente local para los exámenes internacionales en el idioma Inglés y para los viajes de estudio a Chichester. Participamos con un stand en la Feria Internacional del Libro de Bogotá. Iniciamos la colaboración con VISA



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 4 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

Vie Canadá para los viajes de estudio a Canadá. Participamos en Expo Universidades de Ibagué En el año 2017 en febrero se abre la sede administrativa de Bogotá para la comercialización de los exámenes de Anglia Examinations- Participación en la Feria Expo Universidades en Ibagué, en la FILBO de Bogotá, en Dame tu Lengua de Bogotá, en la Feria del INPEC en Ibagué.

### 3.2 MISIÓN DEL COLEGIO EUROPEO

Promover, en el marco de la educación colombiana, la formación integral del estudiante mediante una acción innovadora que fortalezca los procesos educativos técnicos y humanísticos con énfasis en el aprendizaje de tres idiomas extranjeros para tener competencias y habilidades que le permitan ejecutar relaciones comerciales de importación y exportación de bienes o servicios.

### 3.3 VISIÓN DEL COLEGIO EUROPEO

Vislumbramos al Colegio Europeo como un Colegio competitivo a nivel Nacional, líder en el ámbito regional, en la búsqueda de la excelencia académica para el progreso y desarrollo de la comunidad, despertando en sus estudiantes, desde el nivel Preescolar, un espíritu emprendedor y reflexivo orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico que tenga en cuenta la universalidad del saber y la particularidad de las formas culturales existentes en el país.

### 3.4 FILOSOFÍA DEL COLEGIO EUROPEO

No miramos al conocimiento solo como a una interpretación de la experiencia, ni como algo que solo responde a problemas epistemológicos, ni tampoco como una mera definición del acto del conocer, sino que consideramos el conocimiento como una solución a un problema de la vida. Por lo tanto miramos el conocimiento “científico” como algo que hace parte de la vida del hombre, no solo de su deseo sino también de su necesidad.

### 3.5 VALORES INSTITUCIONALES

El Colegio Europeo hace suyos, entre otros, los siguientes valores personales, sociales, trascendentes y educativos

#### Personales

- Excelentes relaciones intra e interpersonales
- Capacidad de juicio crítico
- Formación permanente

#### Sociales

- Respeto, solidaridad y fraternidad
- Diálogo, tolerancia e integración
- Pluralismo cultural y religioso
- Justicia
- Actividades culturales

#### Educativos

- Innovación permanente
- Educación personalizada de los alumnos
- Autoaprendizaje
- Atención a la diversidad



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 5 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

- Orientación tutorial
- Cualificación técnica y profesional

### 3.2 MISIÓN DE IDIOMAS EUROPEOS

Promover, en el marco de la educación colombiana, la inclusión y la equidad en la educación integral del joven o adulto calificando su experiencia y conocimientos para consolidar los valores, la conciencia ecológica y las condiciones de vida con mejor proyección laboral y humana.

### 3.3 VISIÓN DE IDIOMAS EUROPEOS

Vislumbramos para el año 2020 a Idiomas Europeos como una Institución competitiva a nivel Nacional, líder en el ámbito regional por la alternativa de formación que ofrece a hombres y mujeres trabajadoras y a los adultos en general, bajo parámetros de calidad y de mejora continua de los Procesos.

### 3.4 FILOSOFIA

Gestionar talento y demás recursos para potenciar conocimiento y desarrollar competencias, enmarcando al estudiante en el centro del proceso educativo, por lo que directivos y docentes generaran acciones pedagógicas y administrativas, para el desarrollo de su formación integral, para que se destaque en el desempeño de las competencias académicas, laborales, actitudes y valores, trabajando para esto con otras entidades educativas y sociales en convenio.

### 3.5 VALORES INSTITUCIONALES.

Para el logro de un excelente clima organizacional, la Institución vivenciará los siguientes valores:

Responsabilidad  
Respeto  
Honestidad  
Sentido de pertenencia  
Trabajo en equipo  
Orden  
Comunicación.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA DEL COLEGIO EUROPEO

Las funciones y la estructura de la Organización están referenciadas normativa y teóricamente por:

- Ley 115 DE 1994. Ley de Educación Nacional.
- Ley 119 ARTICULO 2 por la cual se encarga al Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, de cumplir la función que corresponde al Estado
- Ley 715 de 2001 se establece que las Instituciones educativas deberán contar con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial, disponer de la infraestructura administrativa, soportes pedagógicos, planta física y medios educativos adecuados.
- Ley 375 de 1997 para promover la formación integral del joven
- Decreto 1860 de 1994 reglamentando la Ley 115.
- Resolución 4210 de 1996 que establece los aspectos del servicio social estudiantil obligatorio



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 6 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

- Decreto 1290 de 2009 reglamentando la evaluación institucional de los estudiantes.
- Ley 1620 de 2013
- Debido Proceso Art. 29 Carta Política
- Proyecto Educativo Institucional PEI
- Instructivo de Convivencia AD-P01-I02
- Resoluciones internas
- Decreto 1443 de 2014
- Decreto 1072 de 2015

### **4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA DE IDIOMAS EUROPEOS**

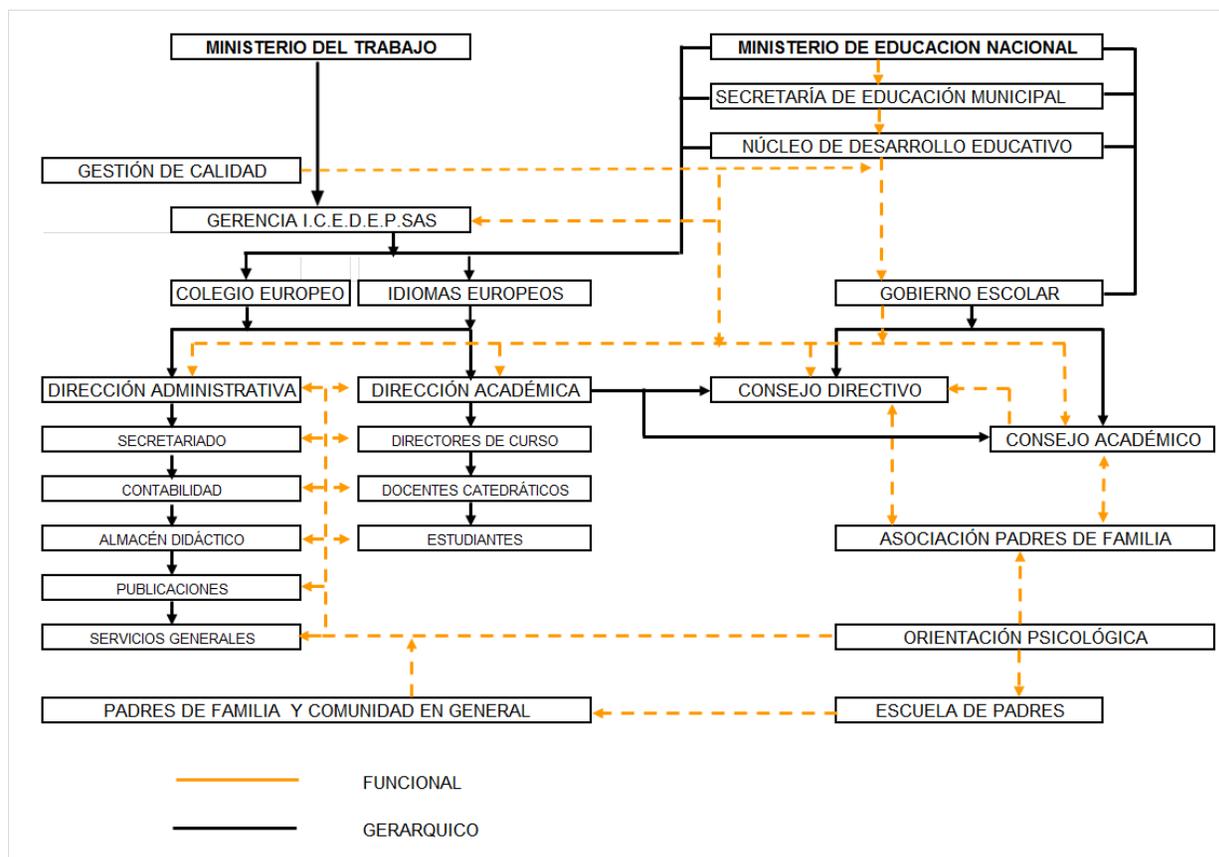
#### **4.1 General**

- Los siguientes vínculos proveen material de apoyo relacionado con las normas técnicas de calidad para las Instituciones de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano:
- Ley 115 DE 1994. Ley de Educación Nacional.
- Decreto 1860 de 1994 reglamentando la Ley 115.
- Decreto Nacional 2020 de Junio 16 de 2006
- Normas No.3 Educación para el trabajo y el desarrollo humano archivo
- Decreto 2269 de 1993 (PDF)
- Decreto 4904 de Diciembre del 2009
- Ley 1651 de 12 de julio de 2013
- Ley 1620 de 2013
- Debido Proceso Art. 29 Carta Política
- Proyecto Educativo Institucional PEI
- Instructivo de Convivencia AD-P01-I02
- Resoluciones internas
- Decreto 1443 de 2014
- Decreto 1072 de 2015
- 

#### **4.2 Específicas**

- NTC 5555
- NTC 5580

## 4.1 ORGANIGRAMA GERARQUICO - FUNCIONAL



## 4.2 TERMINOS Y DEFINICIONES APLICABLES

- 4.2.1 Alta Dirección, quien controla al mas alto nivel una organización
- 4.2.2 Auditoría interna: proceso mediante el cual se evalua el sistema de gestión de la Calidad
- 4.2.3 Calidad: grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos
- 4.2.4 Cliente: puede ser una organización o un individuo que pueden variar según el contexto.
- 4.2.5 Formador: docente, instructor, facilitador, tutor, quien planifica, desarrolla y evalua el servicio de formación
- 4.2.6 Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultado planificados
- 4.2.7 Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- 4.2.8 Efectividad: Medida de impacto de la gestión en el logro de los resultados y el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- 4.2.9 Institución oferente de servicio de formación para el trabajo. Conjunto de personas y bienes cuya finalidad es prestar el servicio de formación para el trabajo.
- 4.2.10 No conformidad: es el incumplimiento de un requisito
- 4.2.11 Partes interesadas: quien tiene interes en el desempeño o éxito de una actividad.
- 4.2.12 Proceso: actividades que interactuan transformando elementos de entrada en resultados
- 4.2.13 Producto : resultado de los procesos operativos
- 4.2.14 Proyecto educativo Institucional (PEI): documento que contiene la propuesta educativa identificando las competencias a desarrollar.
- 4.2.15 Sistema de Gestión de la Calidad: conjunto de elementos interrelacionados, por el cual se dirige y controla una organizaación con el fin de alcanzar la satisfacción del Cliente



## **5. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC)**

### **5.2 POLÍTICA DE CALIDAD**

ICEDEP SAS garantiza que la política de calidad sea adecuada al propósito de la Institución, con personal idóneo y capacitado para ejercer las labores encomendadas y específicas, con recursos físicos, humanos y pedagógicos, con diseños curriculares basados en las normas de competencia establecidas, desarrollando proyectos en un ambiente plurilingüe y tecnológico, dentro de un marco de mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, dando así cumplimiento con toda la normatividad vigente, procurando mantener claridad y veracidad en toda la información suministrada; ofreciendo a la Sociedad egresados competentes.

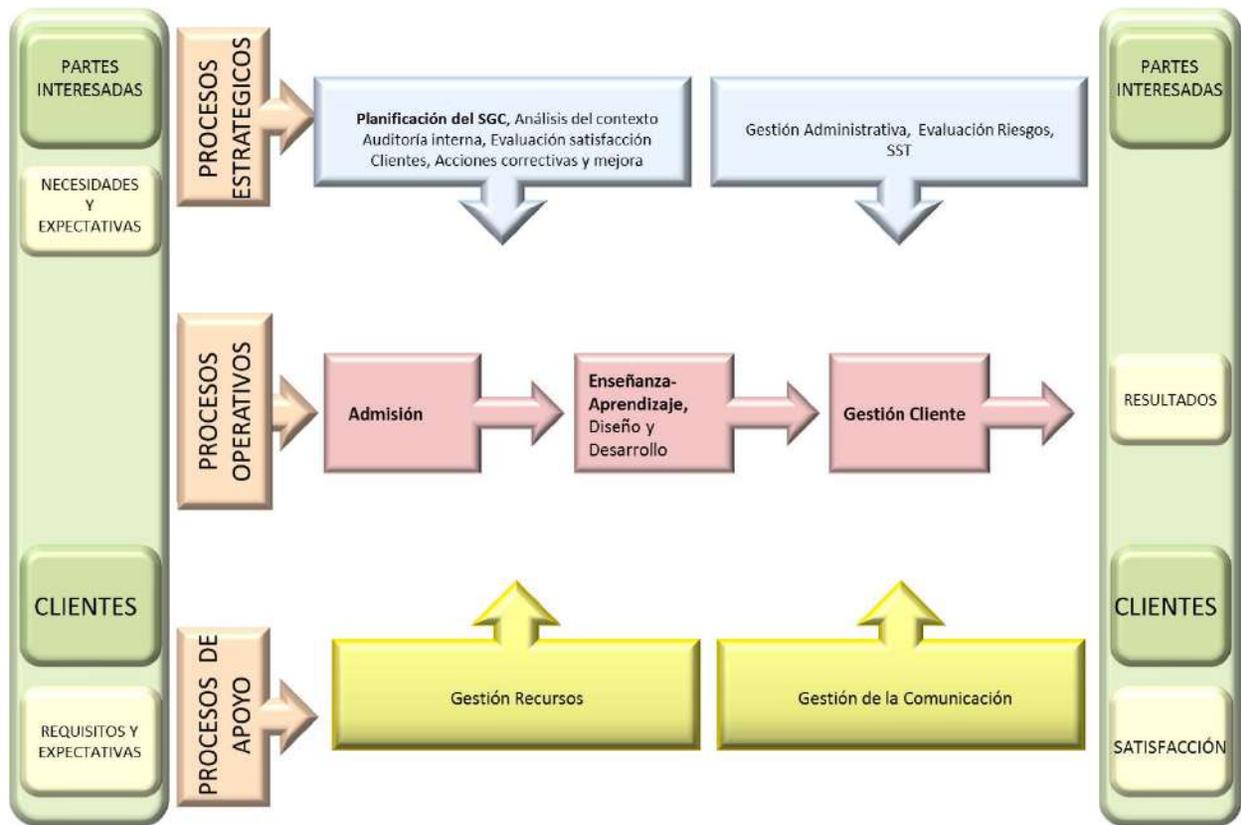
Está establecida como Política de seguridad y salud en el trabajo (SST) la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores, mejorando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Esta política es conocida y entendida, es revisada por la Dirección, existiendo un compromiso por su parte, para orientar todos los procesos, siguiendo los procedimientos y actividades institucionales en la mejora continua de ICEDEP SAS para cumplir con los requisitos de la Calidad, logrando de esta manera la satisfacción del cliente

### **5.3 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Construir comunidad educativa con equipos humanos y físicos competentes.
- Garantizar formación académica por competencias y de calidad.
- Ofrecer a la Sociedad egresados competentes.
- Planear y coordinar actividades relacionadas con la formación en idiomas por Competencias
- Satisfacer plenamente los requerimientos de nuestros clientes.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa
- Propender por la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad
- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y evidenciar las oportunidades

### 5.3 MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



#### 5.4.2 Procesos Estratégicos

Están relacionados con la definición de lineamientos, políticas, objetivos y estrategias para el desarrollo del servicio educativo a través del Proyecto Educativo Institucional, para el seguimiento, control y protección de los recursos y la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Los procesos estratégicos son: Gestión Académica, Gestión Administrativa con Evaluación de los Riesgos y la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Planificación del SGC con Análisis del Contexto, las Auditorías internas, Evaluación de la satisfacción de los Clientes, las acciones correctivas y de mejora

#### 5.4.3 Procesos Misionales

Desarrollan la misión de ICEDEP SAS como Institución prestadora del servicio educativo. Los procesos misionales son: Admisión, Enseñanza y Aprendizaje y la Gestión del Cliente.

#### 5.4.4 Procesos de Apoyo

Son el soporte de ICEDEP SAS en la administración y suministro de recursos necesarios para su funcionamiento. Los procesos de Apoyo son: Gestión de los Recursos y Gestión de la Comunicación.



## 6. MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

ICEDEP SAS cuenta con un sistema de indicadores de gestión que permite medir cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para ello ha establecido el documento: Procedimiento indicadores de gestión GQ-P07-000

### 6.3. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

#### 6.3.1 Elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

**Objetivo:** Definir las pautas para elaborar, revisar, aprobar, controlar y divulgar los documentos internos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de ICEDEP SAS

**Alcance:** Este procedimiento aplica para la elaboración y control de los documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de ICEDEP SAS. Parte de la elaboración y ajuste de los documentos y termina con el archivo de la documentación obsoleta y/o destrucción de la misma. Todos los documentos del SGC se elaboraron de acuerdo al MANUAL PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DEL SGC código GQ-M01-001.

#### 6.3.2 Procedimiento Control de Documentos (GQ-P01-000)

A este procedimiento se han agregado columnas para el control de los Registros incorporando el GQ-P02-000.

**Objetivo:** Establecer el procedimiento para el manejo de los documentos de los grupos de trabajo incluyendo la identificación, organización, custodia, archivo, préstamo, consulta de los documentos.

**Alcance:** Aplica para todos los documentos generados y recibidos en ICEDEP SAS y de su sistema de gestión de calidad.

#### 6.3.3 Procedimiento Control de Registros (GQ-P02-000)

~~Objetivo: Establecer el procedimiento para el manejo de los documentos de los grupos de trabajo incluyendo la~~

~~Alcance: Aplica para todos los documentos generados y recibidos en ICEDEP SAS y de su sistema de gestión de calidad.~~

#### 6.3.4 Procedimiento Control de Producto No Conforme (GQ-P03-000)

**Objetivo:** Controlar los requisitos de cada uno de los servicios (salidas) en los diferentes procesos misionales de ICEDEP SAS. Como No Conformidad del servicio entendemos la divergencia de los resultados de lo planeado. Esta No Conformidad puede presentarse, en el caso de los Estudiantes, tanto semanalmente como al final del curso. La No Conformidad puede presentarse también con los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa.

Las acciones a efectuarse una vez se identifique la No Conformidad son las siguientes:

En el caso de los Estudiantes seguimos lo establecido en el procedimiento resultado código EA-P07-000

En el caso de los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa seguiremos lo establecido en el procedimiento resolución de quejas y reclamos código GC-P03-000

**Alcance:** Aplica para los servicios (salidas) generadas en los Procesos Misionales de ICEDEP SAS. Inicia con el producto (salidas) de cada uno de los procesos y concluye con el análisis de los resultados de control a los productos No Conformes.

#### 6.3.5 Procedimiento Revisión por la Dirección (GQ-PO4-000)

**Objetivo:** Revisar a intervalos planificados por el alta Dirección de ICEDEP SAS el Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de su eficacia y eficiencia continúa. Esta revisión se efectúa por lo menos una vez al año e incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad de ICEDEP SAS, incluidos la política de calidad y los objetivos de calidad.



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 11 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

Alcance: Este procedimiento aplica la revisión general del Sistema de Gestión de calidad para su mejora y necesidad de efectuar cambios.

### 6.3.6 Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas y Mejora (GQ-P05-000)

Objetivo: Establecer la metodología para tomar acciones preventivas, correctiva o de mejora enfocadas a eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales del Sistema de Gestión de Calidad, de tal manera que se prevenga la recurrencia y ocurrencia de las mismas.

Alcance: Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de ICEDEP SAS. Inicia con la identificación y registro de la no conformidad real o potencial y concluye con el cierre de la no conformidad.

### 6.3.7 Procedimiento Auditorías Internas de Calidad (GQ-P06-000)

Objetivo: Establecer las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias internas de calidad, que permitan determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como informar sus resultados, mantener los registros y asegurar la competencia de los integrantes del equipo auditor.

Alcance: Este procedimiento aplica a las auditorias internas del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de ICEDP SAS. Inicia con la elaboración del Programa de Auditorias Internas de Calidad y concluye con la elaboración del informe de auditoria interna y la entrega del mismo al comité de calidad.

NOTA: Los procedimientos anteriormente relacionados y sus documentos correspondientes se encuentran en el libro del Proceso de Gestión de la Calidad (GQ).

<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>			
<b>VERS</b>	<b>FECHA</b>	<b>ITEM MODIFICADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	03-01-2011	Introducción	se cambia Por eso se presenta el Manual de Calidad MCCE-001 Por Por eso se presenta el Manual de Calidad GQ-M02-001
1	03-01-2011	4 organización	Se agrega: Instructivo de Convivencia AD-P01-I02 Se agrega: organigrama jerárquico-funcional del Colegio
1	03-01-2011	6 medición de los procesos	Se cambia Para ello ha establecido el documento: Procedimiento para la "Medición de la Gestión Institucional" Por Para ello ha establecido el documento: Procedimiento indicadores de gestión GQ-P07-000
1	03-01-2011	6.2 exclusiones	Se excluye: El Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio Europeo presenta las siguientes exclusiones: Punto 7.3. Este numeral no aplica porque el Colegio Europeo aplica la normatividad establecida por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) adaptándola a sus necesidades
1	03-01-2011	6.3.1 elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Se cambia Todos los documentos del SGC se elaboraron de acuerdo al MANUAL PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DEL SGC código MI-M01 Versión 01 por MANUAL PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DEL SGC código GQ-M01-001 Versión 02



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 12 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

1	03-01-2011	6.3.4 procedimiento control de producto no conforme	<p>Se cambia</p> <p>código GC-P03-000 Versión 01</p> <p>por</p> <p>código GC-P03-000 Versión 02</p>
2	07/11/2012	6.2 exclusiones	<p>Se elimina la exclusión del punto 7.6 porque hay almacenamiento de carnicos en el congelador ubicado en la cocina de la Institución</p>
3	10/12/2013	3.1 Reseña histórica	<p>Se agrega: En el 2010 el Colegio Europeo ha recibido por la certificadora internacional Bureau Veritas la certificación de calidad ISO 9001 2008.</p> <p>En el año 2012 el Colegio Europeo organiza el Primer Seminario de Emprendimiento con la participación de dos Instituciones Educativas del Departamento.</p> <p>En el año 2013 Colegio Europeo organiza el Segundo Seminario de Emprendimiento con la participación de algunas Universidades y de varias Instituciones Educativas a nivel Departamental. En este mismo año participa en el Foro Nacional de Educación como representante del Tolima escogido por la Secretaría de Educación Municipal en los pre-foros Municipales y Departamentales. En este mismo año se firma el Convenio interinstitucionales con Chichester College de Gran Bretaña para la certificación internacional del nivel de los idiomas. En este mismo año recibe la recertificación de calidad ISO 9001 2008 por parte de la certificadora internacional Bureau Veritas.</p>
3		4. Organización	<p>Se agrega: ley 1620 de 2013</p>
4	10/12/2013	3.4 Valores institucionales	<p>Se cambia la numeración pasando a 3.5</p> <p>Se introduce el punto 3.4 FILOSOFIA</p> <p>No miramos al conocimiento solo como a una interpretación de la experiencia, ni como algo que solo responde a problemas epistemológicos, ni tampoco como una mera definición del acto del conocer, sino que consideramos el conocimiento como una solución a un problema de la vida. Por lo tanto miramos el conocimiento "científico" como algo que hace parte de la vida del hombre, no solo de su deseo sino también de su necesidad.</p> <p>Se modifica: Promover, en el marco de la educación colombiana, la formación integral del estudiante mediante una acción innovadora que fortalezca los procesos educativos humanísticos con énfasis en el aprendizaje de los idiomas europeos, la exaltación de las competencias laborales, encaminada a desarrollar y consolidar los valores, la conciencia ecológica y a promover acciones socio pedagógicas, para el desarrollo integral en los aspectos biológicos, cognoscitivos, psicomotriz, socio-afectivo y espiritual, a través de experiencias de socialización pedagógica, laborales y recreativas enfocadas a la visión del mundo como "País Global".</p> <p>Por: Promover, en el marco de la educación colombiana, la formación integral del estudiante mediante una acción innovadora que fortalezca los procesos educativos técnicos y humanísticos con énfasis en el aprendizaje de tres idiomas extranjeros para tener competencias y habilidades que le permitan ejecutar relaciones comerciales de importación y exportación de bienes o servicios.</p>
4	05/01/2014	3.3 Misión	<p>Se modifica: Promover, en el marco de la educación colombiana, la formación integral del estudiante mediante una acción innovadora que fortalezca los procesos educativos humanísticos con énfasis en el aprendizaje de los idiomas europeos, la exaltación de las competencias laborales, encaminada a desarrollar y consolidar los valores, la conciencia ecológica y a promover acciones socio pedagógicas, para el desarrollo integral en los aspectos biológicos, cognoscitivos, psicomotriz, socio-afectivo y espiritual, a través de experiencias de socialización pedagógica, laborales y recreativas enfocadas a la visión del mundo como "País Global".</p> <p>Por: Promover, en el marco de la educación colombiana, la formación integral del estudiante mediante una acción innovadora que fortalezca los procesos educativos técnicos y humanísticos con énfasis en el aprendizaje de tres idiomas extranjeros para tener competencias y habilidades que le permitan ejecutar relaciones comerciales de importación y exportación de bienes o servicios.</p>
5	06/06/2015	Introducción	<p>se agrega: y el Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).</p>



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 13 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

	1.Objeto	se agrega: El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) agregado, consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo
	2.Alcance	se agrega: y la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se agrega: En el año 2014 el Colegio Europeo organiza el Tercer Seminario de Emprendimiento con la participación de algunas Universidades y de varias Instituciones Educativas a nivel Departamental. En este mismo año se firma el Convenio interinstitucionales con la Universidad Cooperativa de Colombia. Durante este año se inicia la Certificación internacional en el idioma ingles para los estudiantes de Colegio. El Colegio participa por tercera vez a la Feria Internacional del Libro de Bogotá. Los estudiantes participan en una jornada de esparcimiento con los niños enfermos de cáncer del hospital Federico Lleras. Participa por segundo año a Expo Universidades.
	3.1 Reseña histórica	se agrega: Decreto 1443 de 2014 se agrega: Decreto 1072 de 2015 se introduce el Ministerio del Trabajo se introducen las marcas Colegio Europeo e Idiomas Europeos
	4. Organización	se agrega: Está establecida como Política de seguridad y salud en el trabajo (SST) la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores, mejorando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Esta política es conocida y entendida por la Comunidad Educativa; es revisada por la Dirección, existiendo un compromiso por su parte, adecuándola para cumplir con los requisitos de la Calidad.
	4.1 Organigrama	se agrega: - Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. - Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa; - Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
	5.2 Política de Calidad	se agrega en la Política de Calidad los puntos: Prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, Protección y promoción de la salud de los trabajadores Promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. se agrega en Objetivos de Calidad Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales
	5.3 Objetivos de calidad	se agrega a los Objetivos de calidad Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales
	5.3.1 Relación entre la política y los objetivos de calidad	Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales
	5.4.1 Relación entre los Procesos y los Objetivos de Calidad	se agrega: Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (SST). se suprime: versión 2
	5.4.4 Procesos de apoyo	
	6.3.1 Elaboración de los documentos	





## MANUAL DE CALIDAD

Página: 15 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

			<p>En el año 2015 el Colegio Europeo organiza el Cuarto Encuentro de Emprendimiento con la participación de algunas Universidades y de varias Instituciones Educativas a nivel Departamental. Durante este año se continua la Certificación internacional en el idioma ingles para los estudiantes de Colegio. El Colegio participa por cuarta vez a la Feria Internacional del Libro de Bogotá. Participa por tercer año a Expo Universidades. En el mes de agosto los diseños de algunos estudiantes son expuestos en Rumania (este de Europa) en el marco de la exposición internacional I Colori per la Pace. En el mes de septiembre una delegación de estudiantes participan con exposiciones en el XXXVI encuentro internacional de escritores en Chiquinquirá, además se hace el análisis con toda la comunidad educativa de los resultados del día E es decir con el reporte de la excelencia por el Ministerio de Educación que ve nuestro Colegio situarse en un índice de 8,6 frente al índice nacional de 4.9 y departamental de 5,2 .</p>
<b>3.1 Reseña histórica</b>			se agrega
		<b>3, Datos</b>	<p><b>3. DATOS DE IDIOMAS EUROPEOS</b></p> <p><b>3.1 RESEÑA HISTÓRICA</b></p> <p>1998- Nuestra Institución ha iniciado su actividad de enseñanza de los Idiomas Europeos Italiano, Francés e Inglés. Aprobación por la SED 0351 del 12 de marzo 1998</p> <p>2004- El 27 de septiembre se cambia de sede transfiriéndose en la carrera 28 sur n 20-124 en el Barrio Miramar</p> <p>2007-Se ha iniciado la articulación con la Institución Colegio Europeo con aprobación de la SEM 081-1062 del 08-11-07 para la enseñanza de los idiomas italiano, francés e inglés a los estudiantes de la misma.</p> <p>Nuestra Institución ha tenido la primera aprobación por la SED 0351 del 12 de marzo 1998 y sucesivamente la re aprobación por la SEM para el Trabajo y el Desarrollo Humano IDIOMAS EUROPEOS con aprobación de la SED.</p> <p>El 30 de octubre se desarrolla una jornada de capacitación sobre el MCERL por parte de Idiomas Europeos a todos los Supervisores de la SEM</p> <p>2008-Resolución de aprobación de la SEM 81-817 del 24 de abril 2008 pasando a ser una Institución para el Trabajo y el desarrollo Humano y sucesivamente la resolución 81-1798 del 15 de octubre de 2008 otorgando el registro de los programas de formación laboral: idioma Inglés, idioma Francés e idioma Italiano.</p> <p>2010-Se firma el convenio interinstitucional con INCSEP de Bogotá, por medio del cual se inicia la colaboración con CHICHESTER College de Gran Bretaña para las semanas de estudio en Inglaterra.</p> <p>2013-Se firma el Convenio interinstitucionales con Anglia Examinations de Gran Bretaña para la certificación internacional del nivel de los idiomas. Participación en la Feria Expo universidades</p> <p>2014-Resolución 1002476 de 09 de septiembre 2008 re otorgando el registro de los programas de formación laboral: idioma Inglés, idioma Francés e idioma Italiano. Participación en la Feria Expo universidades. El 5 de septiembre se firma el Convenio Interinstitucional con la Universidad Cooperativa.</p> <p>2015-Participación en la Feria Expo universidades</p> <p>2016-Participación en la Feria Expo Universidades en Ibagué</p> <p>2017-En febrero se abre la sede de Bogotá para la comercialización de los exámenes de Anglia Examinations- Participación en la Feria Expo Universidades en Ibagué, en la FILBO de Bogotá, en Dame tu Lengua de Bogotá, en la Feria del INPEC en Ibagué.</p> <p>se agrega:</p> <p><b>3.2 MISIÓN DE IDIOMAS EUROPEOS</b></p>



4, Documentos de referencia

Promover, en el marco de la educación colombiana, la inclusión y la equidad en la educación integral del joven o adulto calificando su experiencia y conocimientos para consolidar los valores, la conciencia ecológica y las condiciones de vida con mejor proyección laboral y humana.

3.3 VISIÓN DE IDIOMAS EUROPEOS

Vislumbramos para el año 2020 a Idiomas Europeos como una Institución competitiva a nivel Nacional, líder en el ámbito regional por la alternativa de formación que ofrece a hombres y mujeres trabajadoras y a los adultos en general, bajo parámetros de calidad y de mejora continua de los Procesos.

3.4 FILOSOFIA

Gestionar talento y demás recursos para potenciar conocimiento y desarrollar competencias, enmarcando al estudiante en el centro del proceso educativo, por lo que directivos y docentes generaran acciones pedagógicas y administrativas, para el desarrollo de su formación integral, para que se destaque en el desempeño de las competencias académicas, laborales, actitudes y valores, trabajando para esto con otras entidades educativas y sociales en convenio.

3.5 VALORES INSTITUCIONALES.

Para el logro de un excelente clima organizacional, la Institución vivenciará los siguientes valores: Responsabilidad

Respeto

Honestidad

Sentido de pertenencia

Trabajo en equipo

Orden

Comunicación.

se agrega:

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA DE IDIOMAS EUROPEOS

4.1 General

- Los siguientes vínculos proveen material de apoyo relacionado con las normas técnicas de calidad para las Instituciones de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano:

- Ley 115 DE 1994. Ley de Educación Nacional.
- Decreto 1860 de 1994 reglamentando la Ley 115.
- Decreto Nacional 2020 de Junio 16 de 2006
- Normas No.3 Educación para el trabajo y el desarrollo humano archivo
- Decreto 2269 de 1993 (PDF)
- Decreto 4904 de Diciembre del 2009
- Ley 1651 de 12 de julio de 2013
- Ley 1620 de 2013
- Debido Proceso Art. 29 Carta Política
- Proyecto Educativo Institucional PEI
- Instructivo de Convivencia AD-P01-I02
- Resoluciones internas
- Decreto 1443 de 2014
- Decreto 1072 de 2015



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 17 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

### 5. Sistema Gestión Calidad

#### 5.2 Política de Calidad

-

#### 4.2 Específicas

- NTC 5555
- NTC 5580

se elimina el punto 5,1 Planificación

se modifica:

El Colegio Europeo ofrece el servicio educativo formal de la más alta calidad bajo los requisitos descritos en la norma ISO 9001-2008 y los exigidos por el MEN, para satisfacer las necesidades de los clientes, formando ciudadanos íntegros en lo cognitivo, emocional y en valores humanos, mediante procesos pedagógicos de formación por competencias generales y laborales, desarrollando proyectos en un ambiente plurilingüe y tecnológico, dentro de un marco de mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Está establecida como Política de seguridad y salud en el trabajo (SST) la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores, mejorando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Esta política es conocida y entendida por la Comunidad Educativa; es revisada por la Dirección, existiendo un compromiso por su parte, adecuándola para cumplir con los requisitos de la Calidad.

por:

ICEDEP SAS garantiza que la política de calidad sea adecuada al propósito de la Institución, con personal idóneo y capacitado para ejercer las labores encomendadas y específicas, con recursos físicos, humanos y pedagógicos, con diseños curriculares basados en las normas de competencia establecidas, desarrollando proyectos en un ambiente plurilingüe y tecnológico, dentro de un marco de mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, dando así cumplimiento con toda la normatividad vigente, procurando mantener claridad y veracidad en toda la información suministrada; ofreciendo a la Sociedad egresados competentes.

Está establecida como Política de seguridad y salud en el trabajo (SST) la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores, mejorando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Esta política es conocida y entendida, es revisada por la Dirección, existiendo un compromiso por su parte, para orientar todos los procesos, siguiendo los procedimientos y actividades institucionales en la mejora continua de ICEDEP SAS para cumplir con los requisitos de la Calidad, logrando de esta manera la satisfacción del cliente

se modifica:

- Garantizar una educación que forme personas creativas, organizadas, líderes, con cualidades humanas, capaces de: interrelacionarse, trabajar en equipo, manejar información, solucionar conflictos y usar la tecnología.

- Garantizar que el egresado tenga competencias emprendedoras para ubicarse laboralmente, o continuar sus estudios superiores orientados a crear empresas innovadoras que permitan incrementar el número y calidad de los puestos de trabajo del país y fortalecer las empresas existentes.

#### 5.3 Objetivos de calidad



## MANUAL DE CALIDAD

Página: 18 de 17

Código: GQ-M02-001

Versión: 08

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar el aprendizaje en ambiente plurilingüe de los idiomas italiano, francés e inglés</li> <li>- Garantizar la introducción, apropiación y utilización de las TIC</li> <li>- Garantizar los canales comunicativos para la identificación y revisión de los procesos</li> <li>- Evaluar e incrementar el desarrollo de competencias en el personal para garantizar la calidad del servicio</li> <li>- Propender por la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad educativa realizada por el Colegio Europeo</li> <li>- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.</li> <li>- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa;</li> <li>- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.</li> </ul> <p>por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construir comunidad educativa con equipos humanos y físicos competentes.</li> <li>- Garantizar formación académica por competencias y de calidad.</li> <li>- Ofrecer a la Sociedad egresados competentes.</li> <li>- Planear y coordinar actividades relacionadas con la formación en idiomas por Competencias</li> <li>- Satisfacer plenamente los requerimientos de nuestros clientes.</li> <li>- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa</li> <li>- Propender por la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y evidenciar las oportunidades</li> </ul>	
	5.3 Relación política objetivos	se elimina el punto 5.3.1	
	5.4 Relación procesos objetivos	se elimina el punto 5.4.1 se elimina la tabla de contenidos	
	Inicio	Se modifica: Están relacionados con la definición de lineamientos, políticas, objetivos y estrategias para el desarrollo del servicio educativo a través del Proyecto Educativo Institucional, para el seguimiento, control y protección de los recursos y la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Los procesos estratégicos son: Gestión Académica, Gestión Administrativa, Gestión de la Calidad y la Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (SST). Por: Están relacionados con la definición de lineamientos, políticas, objetivos y estrategias para el desarrollo del servicio educativo a través del Proyecto Educativo Institucional, para el seguimiento, control y protección de los recursos y la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Los procesos estratégicos son: Planificación del SGC, Gestión Administrativa.	
	5.4.2		