

# **MANUAL DE CALIDAD**



**Institución Educativa de Formación para el  
Trabajo y el Desarrollo Humano**

**Medellín  
2018**

## Contenido

<b>1 OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>3 REFERENCIAS NORMATIVAS.....</b>	<b>5</b>
<b>4 CLIENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>5 EXCLUSIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>6 PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>6</b>
<b>6.1 Reseña Histórica</b>	<b>6</b>
<b>6.2 Marco Filosófico</b>	<b>7</b>
<b>7 ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b>	
<b>7.1 Estructura Organizacional</b>	<b>23</b>
<b>7.2 Planta de cargos</b>	<b>24</b>
<b>8 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS .....</b>	<b>24</b>
<b>8.1 Nivel Estratégico</b>	<b>24</b>
<b>8.2 Nivel Misional</b>	<b>25</b>
<b>8.3 Nivel de Apoyo</b>	<b>25</b>
<b>9. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LOS PROCESOS: .....</b>	<b>27</b>
<b>10 TERMINOS Y DEFINICIONES DEL MANUAL .....</b>	<b>31</b>

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

## PRESENTACIÓN

La mejor estrategia para garantizar que el Sistema de Gestión del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud sea adecuado, conveniente y eficaz ha sido involucrando desde el comienzo a todos los colaboradores en la documentación y mejora continua de los procesos a través de las caracterizaciones, procedimientos, instructivos y formatos, ya que son ellos quienes tienen el conocimiento y aplican los procedimientos documentados.

La Institución tiene un equipo de trabajo consolidados para la Gestión efectiva de los procesos, quienes son responsables de mejorar continuamente los documentos que luego serán sometidos a la aprobación por parte de la Dirección de Calidad de la Cooperativa COHAN, quien analizará las modificaciones solicitadas y avalará o negará las modificaciones solicitadas de acuerdo a la pertinencia de estas.

Es necesario entender la Institución y a la Cooperativa COHAN, como un Sistema relacionado entre procesos en interacción y no como un conjunto de áreas funcionales separadas. Esto representa en primera instancia, un cambio de cultura para los colaboradores y directivos, porque hace que se sientan parte de una cadena, que rompe las barreras funcionales de las unidades y que se orientan en función de la satisfacción del cliente. Un resultado deseado (objetivo), se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un todo.

El manual de la calidad del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, es una herramienta de navegación para la Institución, en él se referencian los documentos que dan respuesta a los requerimientos de la NTC- ISO 9001:2015, NTC- 5555:2011 y los necesarios por la Organización para el buen desempeño y el cumplimiento de la Misión Institucional.

Las actividades de documentación, adopción, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad permiten que los ejecutores de los procesos describan lo que hacen, hagan lo que escribieron, verifiquen lo que hicieron y mejoren sus resultados, de esta manera están aportando sus conocimientos y contribuyendo a un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión. De acuerdo al numeral 4.2.2 de la norma el manual de la calidad del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud incluye tres elementos importantes que son:

- a. “El alcance del sistema de Gestión, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión”.
- b. Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad o una referencia a los mismos.
- c. Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

## **1 OBJETIVO**

Describir el Sistema de Gestión del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud para asegurar el logro de la Misión y los objetivos Institucionales en articulación con la Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN.

## **2 ALCANCE**

Prestación de servicios educativos en programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano en las áreas de la salud.

El alcance del Sistema de Gestión aplica para todos los procesos estructurados en el mapa de procesos del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud.

## **3 REFERENCIAS NORMATIVAS**

NTC-ISO 9001:2015

NTC-5555:2011

Requisitos definidos en las caracterizaciones de cada proceso.

## **4 CLIENTES**

Educandos y partes interesadas.

## **5 EXCLUSIONES**

Los siguientes numerales de la norma NTC-ISO 9001:2015 y de la NTC-5555:2011 no aplican para el Sistema de Gestión del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud.

**Numeral 7.6.** Control de los equipos de Seguimiento y Medición. La anterior exclusión no pone en riesgo la calidad de los servicios prestados o la responsabilidad de la organización por otorgarlos con base en los requisitos del usuario, los legales y los reglamentarios.

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

## 6 PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

### 6.1 Reseña Histórica

Desde hace dos décadas COHAN le ha apuntado a la transferencia de tecnología, acorde a su misión en la búsqueda del desarrollo integral de sus asociados, esta transferencia ha ido evolucionando favorablemente, obteniendo reconocimiento nacional e internacional, sin embargo, la dependencia estructural y organizativa de la cooperativa, limita su capacidad de desarrollo, dificulta la agilidad de procesos y el control de cada proyecto, es así como en el plan de desarrollo 2007-2015 se da la directriz de transformación de la subgerencia de competitividad, en una unidad de negocio con autonomía y sostenibilidad técnica y económica y nace así el proyecto de la Institución de Formación para el trabajo y el Desarrollo Humano, Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, dando inicio a la gestión de éste en la ciudad de Medellín, teniendo como objetivo principal brindar servicios para los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en áreas de la salud, bajo la iniciativa de la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN), constituida desde el año 1983 y que desde entonces ha promovido a la luz de los principios de economía solidaria, el desarrollo integral de sus asociados y colaboradores, en cabeza actualmente del doctor Jamel Alberto Henao Cardona, Gerente.

La Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN), motivada por la necesidad de formar personas de nivel técnico que favorezcan el mejor desempeño del sector de la salud, se ha propuesto la creación de una institución educativa de formación para el trabajo y el desarrollo humano, Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, que atienda inicialmente programas que respondan a necesidades del sector Salud que estará en funcionamiento a la comunidad en el semestre I del 2016.

El Politécnico COHAN Ciencias de la Salud es una Institución Educativa constituida el día 24 del mes de febrero del año 2015, dedicado a la prestación de servicios educativos. Se consolidó como una entidad seria en educación como Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano y con base en las necesidades del sector productivo se está preparando para que con profesionalismo asuma los retos de capacitar por competencias a los antioqueños para aportarles en el mejoramiento de su calidad de vida.

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

La institución educativa está integrada por un grupo de docentes profesionales capacitados en áreas de la salud y en el desarrollo productivo y académico-formativo.

En el mes de febrero del año 2015, solicita reconocimiento ante la Secretaría de Educación del municipio de Medellín, para que le concedan licencia de funcionamiento para ofrecer Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

La institución presta sus servicios en un sitio estratégico del departamento de Antioquia y específicamente en el municipio de Medellín, con su sede principal ubicada en Calle 56 N° 41-147. Toda la sede está dotada de los equipos tecnológicos y la infraestructura física y recursos humanos necesarios para garantizar una adecuada enseñanza y capacitación técnica.

Durante el primer semestre de 2017, el Politécnico COHAN, solicita ante la Secretaria de educación de Medellín el cambio de sede, a la calle 56 N° 41-46 de Medellín la cual fue aprobada de acuerdo a la resolución N° 201750002142 del 27 de julio de 2017. Durante el 2019, se logra la certificación en las normas del SGC para la ISO 9001:2015 y para las NTC 5555:2011 y en la NTC 5581:2011 como base en los programas de formación Técnico Laboral, así lograr la integralidad y optimización de los recursos en busca de un mejoramiento.

El Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, se caracteriza por su afán de capacitar en forma integral a las personas que se incorporan a nuestra organización educativa, practicando la filosofía del aprender haciendo y actualizándose permanentemente para lograr una mayor competencia de sus estudiantes. Brinda educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano con un equipo de docentes calificados que lideran la formación para la inserción laboral desarrollando competencias laborales, ciudadanas, humanas y técnicas.

## **6.2 Marco Filosófico**

### **6.2.1 Misión**

El Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, es una Institución Educativa de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en áreas de la salud, que procura la formación integral de los estudiantes, con capacidad de liderazgo, sensibilidad humana, identidad, creatividad, solidaridad, ética y cooperación; fortaleciendo la vinculación al mundo laboral y el mantenimiento del empleo, permitiendo su desempeño exitoso y honrando la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN).

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

## 6.2.2 Visión

En el año 2020, el Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, será una institución de formación integral para el Trabajo y Desarrollo Humano, destacada en el ámbito local, regional y nacional, por su alta calidad académica, técnica y humana, en la formación de sus estudiantes, generando mayor eficiencia en el desempeño del personal técnico laboral, en las entidades asociadas a COHAN y demás instituciones de salud.

## 6.2.3 Política del Sistema de Gestión.

El Politécnico COHAN- Ciencias de la Salud, tiene como propósito ofrecer el servicio de formación académica integral a sus estudiantes mediante el desarrollo de competencias que respondan a las expectativas del entorno, cumpliendo con estándares de alta calidad, responsabilidad con el medio ambiente, comprometidos con el mejoramiento continuo, la seguridad y salud en el trabajo, generando desarrollo a sus asociados y la comunidad educativa.

## 6.2.4 Objetivos del Sistema de Gestión

- El Politécnico COHAN será la mejor opción de formación técnica, tecnológica y educación continua, favoreciendo el desarrollo humano de sus estudiantes y la gestión del conocimiento al servicio del sector salud de Antioquia.
- Garantizar el crecimiento y la sostenibilidad económica y social del Politécnico COHAN mediante la diversificación del portafolio de servicios, desarrollo de productos y penetración de mercados
- Posicionar al egresado en el sector productivo por la calidad, competitividad, desarrollo de competencias laborales y humanización en el servicio
- El Politécnico COHAN se compromete con la protección y promoción de la salud de sus colaboradores y estudiantes, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.
- Cumplir con la normativa vigente y otros compromisos aplicables incluidos en nuestros propios estándares de calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, con el propósito de garantizar la conformidad permanente con lo dispuesto por la ley y los requerimientos de nuestros clientes.

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

## 6.2.5 Principios

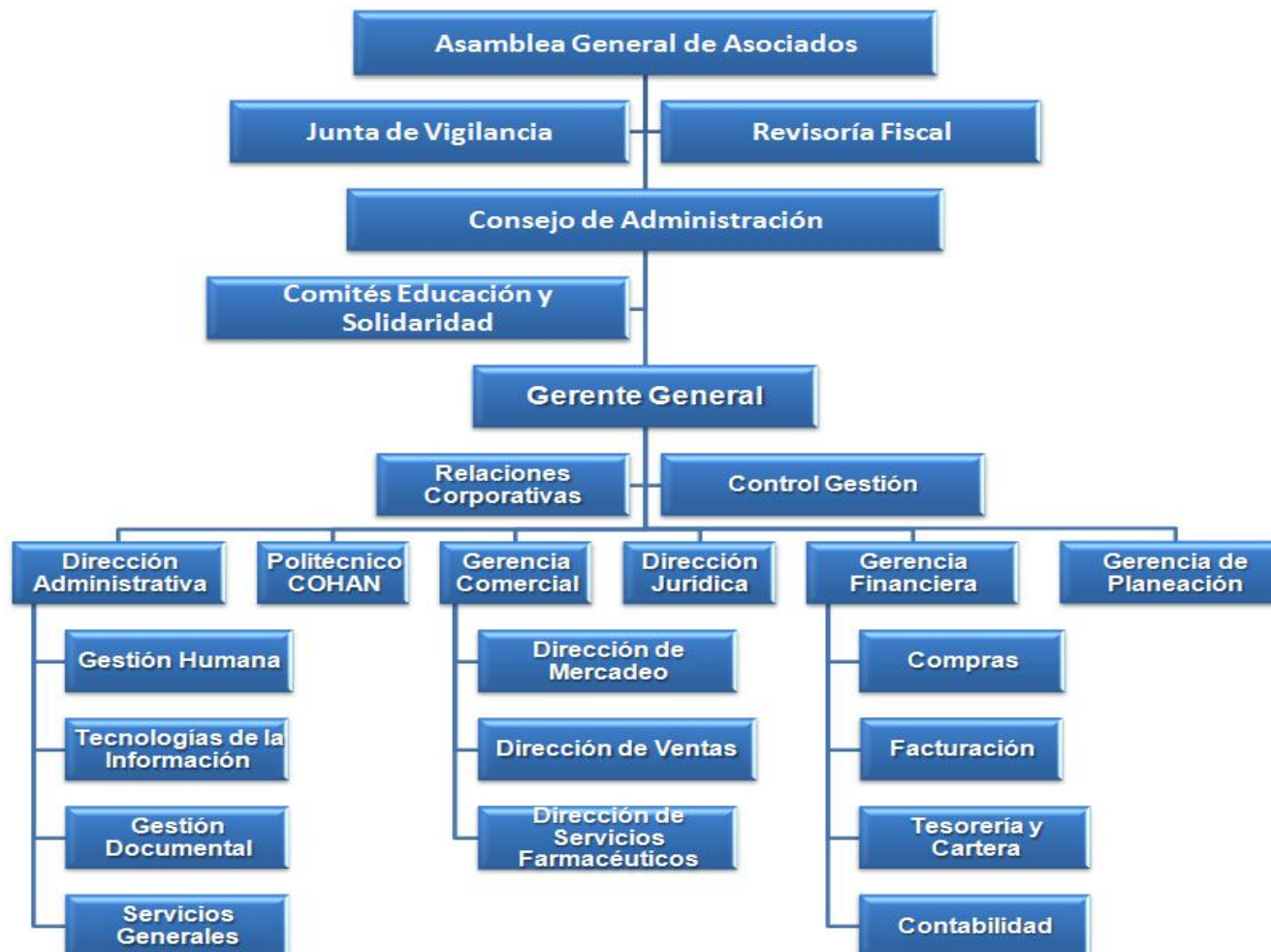
Tanto la visión como la misión del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, están inspiradas en los siguientes principios éticos, que son base de nuestra identidad institucional:

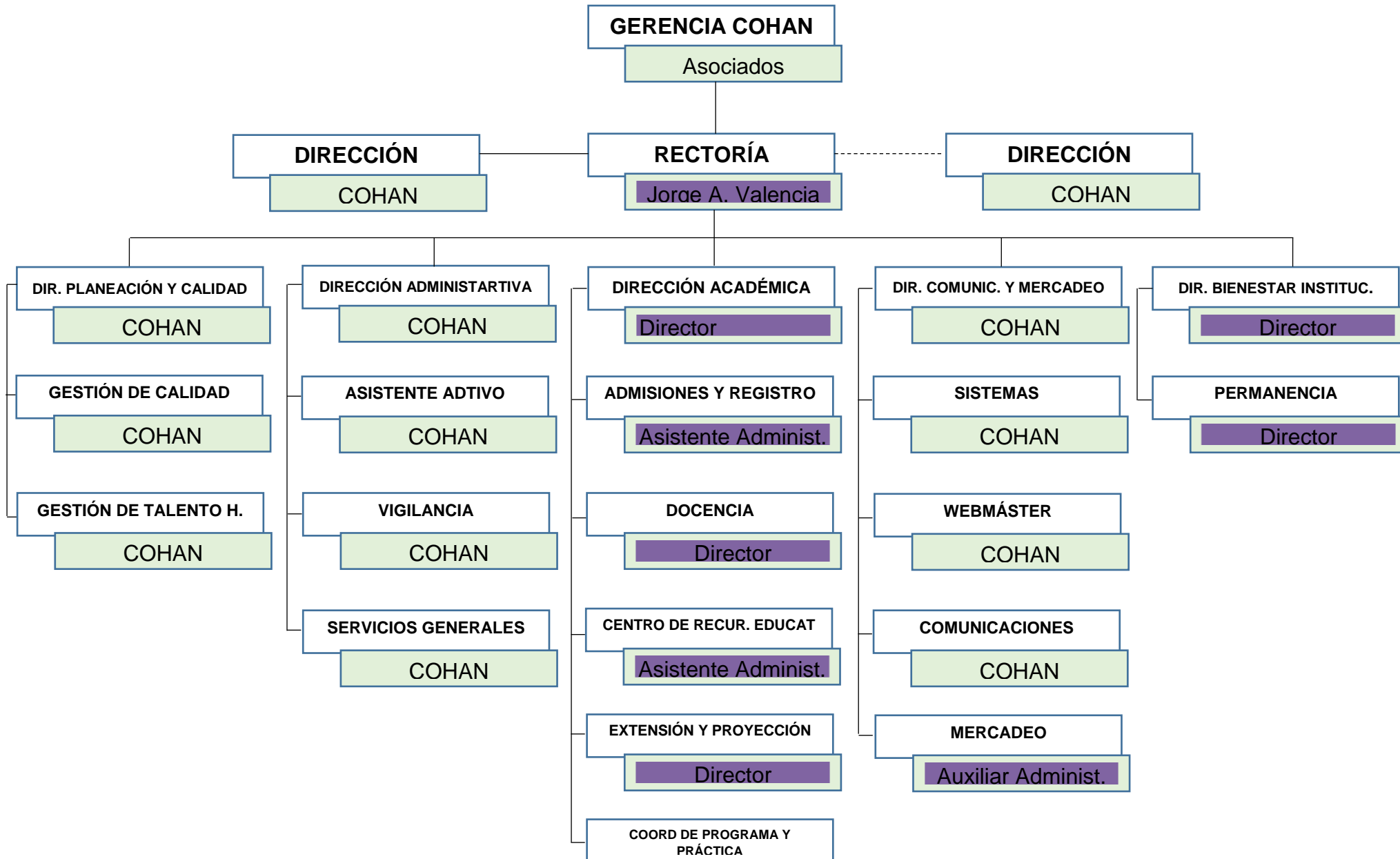
- **Ciudadanos:** Apoya la formación de un nuevo ciudadano colombiano, que sea respetuoso de los derechos humanos, con un alto sentido nacionalista frente a los compromisos que le demanda la constitución de una verdadera nación y la transformación de la sociedad, consciente de la importancia de la convivencia pacífica y de las diferentes ideologías.
- **Pedagógicos:** Orienta sus propósitos educativos al desarrollo armónico de todas las dimensiones y potencialidades del ser humano, centrando su interés en el desarrollo de competencias laborales. Forma en el marco del proyecto de vida de sus estudiantes, seres humanos con conocimientos y destrezas intelectuales con capacidad de creación que les permita identificar y resolver problemas con espíritu de liderazgo, capaces de trabajar en equipo, de tomar decisiones responsables, con capacidad de comunicarse asertivamente.
- **Socio-Económicos:** Contribuye a la formación de un ser humano eficiente, productivo y emprendedor, capaz de desarrollar sus potencialidades con base en su trabajo y el fin social del mismo.
- **Ecológicos y Ambientales:** Orienta sus actividades hacia la formación de talento humano que impulse el crecimiento económico, responsable de sus relaciones con la naturaleza y comprometido con la protección de los entornos naturales y ambientales.
- **Respeto por la Vida:** Valorar y respetar la propia vida y la de los demás, manifiesto en el propósito firme de respetarse a uno mismo para poder respetar a los demás; respetar lo que merece ser respetado, adoptando las distancias adecuadas sin invadir territorios ajenos; respetar la diferencia del otro, sin vivirlo como una amenaza a la propia existencia; porque sólo a partir de este principio podremos construir relaciones desde el amor y la convivencia pacífica. Es un indicador de buena convivencia.
- **Excelencia Académica:** Comprometerse en la búsqueda de altos niveles de excelencia, para obtener logros cada vez mayores en procesos académicos de calidad y con pertinencia.
- **Responsabilidad Social:** En cumplimiento de la normatividad vigente, y por su carácter de establecimiento educativo, el eje principal del accionar institucional es frente a los programas de salud y así favorecer uno de los sectores más desprotegidos.



## 7 ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD (SIGEC/SIGEC/planeación/documentos/matriz de roles y responsabilidades PL-P005)

### 7.1 Estructura Organizacional





Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

## 7.2 Planta de cargos

CARGO	NIVEL EN LA ESTRUCTURA	CANT.
Rector	Director	1
Director Académico	Asistente Administrativo 2	1
Director de Bienestar	Asistente Administrativo 2	1
Secretaria Académica	Asistente Administrativo 1	1
Tele mercadeo	Auxiliar grado 1	1

## 8 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

En el Modelo de Operación por Procesos, se identificó tres niveles de procesos a través de los cuales se cumple con el P.H.V.A, estos son:

### 8.1 Nivel Estratégico

Define y emite las políticas, planes y directrices por lo cuales se rige la Institución. Los procesos que contiene son:

- Planeación
- Control Gestión
- Relaciones Corporativas

### 8.2 Nivel Misional

Encargado de dar cumplimiento a la misión Institucional. Los procesos que lo conforman son:

- Gestión Académica
- Bienestar y Proyección Social.

### 8.3 Nivel de Apoyo

Proporcionan los recursos y herramientas necesarias para el desarrollo y consecución de los objetivos de cada uno de los procesos de los otros niveles. Los procesos que lo conforman son:

- Gestión del Talento Humano
- Gestión Financiera
- Gestión Administrativa
- Gestión Jurídica
- Gestión de Tecnologías de la Información TIC



## 9. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LOS PROCESOS:






Ver en SIGEC/SIGEC/planeación/documentos/matriz de roles y responsabilidades PL-P005, además de la estructura y contenidos de todos los procesos, se relacionan en el Listado Maestro de Control de Documentos, CG-F001-I

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

Vale la pena aclarar, que los procedimientos requeridos por la NTC-ISO 9001:2015 y la NTC-5555:2011 se encuentran documentados en los procesos de COHAN, en la siguiente ruta de acceso:

PROCEDIMIENTO REQUERIDO POR LA NORMA	PROCEDIMIENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA DOCUMENTADO
Control de la información documentada (7.5.3 NTC-ISO 9001:2015)	SIGEC/control gestión
Control de cambios en el diseño (7.3.7 NTC-5555:2011)	
Responsabilidad, autoridad y relaciones mutuas	SIGEC/SIGEC/planeación/documentos/matriz de roles y responsabilidades PL-P005
Compras	SIGEC Gestión Asministrativa/Registros/paln anual de comparas 2019
Auditoria Interna (8.2.2 NTC-ISO 9001)	SIGEC/control gestión/documentos/procedimiento para ACPM y matriz de riesgos
Control del producto no conforme (8.3 NTC-ISO 9001)	SIGEC/controlgestión/documentos/producto no conforme
Acción correctiva (8.5.2 NTC-ISO 9001)	SIGEC/control gestión/documentos/procedimiento para ACPM
Acción Preventiva (8.5.3 NTC-ISO 9001)	

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

## **10 TERMINOS Y DEFINICIONES DEL MANUAL**

### **Declaraciones Estratégicas**

Son los enunciados emitidos y aprobados por el Comité Directivo a través de los cuales se direcciona la Organización hacia el cumplimiento de su misión.

### **Manual**

Libro en el que se resume lo más sustancial del sistema de Gestión de la Calidad para el caso del Manual de Calidad.

### **Resolución**

Documento que tipifica los actos administrativos que tienen la virtualidad de crear, aclarar, modificar, o extinguir situaciones de carácter general o particular, en materia propia de competencia según el cargo. .

### **Proceso**

Conjunto de actividades y recursos interrelacionados, que transforman entradas (insumos) en salidas (producto). El proceso contiene subprocesos. Su contenido básico lo estipula la presente guía.

### **Caracterización**

Documento que describe las características generales del proceso, estos son los rasgos diferenciadores del mismo.

### **Procedimiento**

Forma específica de realizar una actividad o proceso.

### **Instructivo**

Es una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación.



Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

## **Documento Externo**

Son aquellos que no son generados por la Organización, pero son importantes para el efectivo desempeño de la misma y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto es necesario garantizar un adecuado control sobre ellos.

## **Formato**

Es un documento propio de un proceso y/o subproceso que diligenciado se convierte en un registro (se dan tres tipos de registros: Registro con Código, Registros Sin Código (R.S.C.) y Papel de trabajo), evidenciando la ejecución de una actividad o control. Contiene los siguientes aspectos:

Los formatos están ligados al documento que los origina asumiendo la misma versión.

## **Riesgo**

Combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición, peligro y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causadas por eventos o exposiciones

## **Aseguramiento de la Calidad**

Gestión que orienta el aumento de la capacidad del cumplimiento de los requisitos.

## **Auditoría Interna**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria. y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplan los criterios de auditoría.

## **Auditor**

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

## **Auditado**

Organización que es auditada.

Código: PCG-M009	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Versión: 01		
Fecha: 30/08/2018		

### **Acción Preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa de incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### **Acción Correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria detectada u otra situación indeseable.

### **Producto**

Resultado del servicio prestado.

### **Producto/Servicio no conforme**

Incumplimiento de un requisito.

### **Sistema de Gestión.**

Orden que la organización sigue para garantizar y controlar la prestación del servicio y su mejora.

Elaboró/ Modificó	Jorge Valencia Valencia: Rector Politécnico	Fecha: 30/08/2018
Revisó	Trinidad Santa: Control Gestión	Fecha: 30/08/2018
Aprobó	Jorge Valencia Valencia: Rector Politécnico	Fecha: 30/08/2018