

MANUAL

DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



EDUCACIÓN
TÉCNICA
LABORAL



	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 1 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDADES	4
3.1 Estructura Organizacional	4
3.2 Estructura General de Sedes.....	4
4. CONDICIONES GENERALES	5
4.1 Reseña Histórica de la Institución.....	5
4.2 Enfoque al Cliente y Partes Interesadas	8
4.3 Descripción del servicio	13
4.3.1 Descripción del Servicio Sede MEDELLÍN	13
4.3.2 Descripción del Servicio Sede MONTERÍA.....	15
4.3.3 Descripción del Servicio Sede MANIZALES	15
4.3.4 Descripción del Servicio Sede RIONEGRO.....	16
4.3.5 Descripción del Servicio Sede ITAGÜÍ	16
4.3.6 Descripción del Servicio Sede BELLO.....	17
4.3.7 Descripción del Servicio Sede CALDAS.....	17
4.3.8 Descripción del Servicio Sede CAUCASIA	18
4.3.9 Descripción del Servicio Sede YARUMAL	18
4.3.10 Descripción del Servicio Sede SEGOVIA	18
4.3.11 Descripción del Servicio Sede EL PEÑOL.....	19
4.3.12 Descripción del Servicio Sede BARBOSA	19
4.3.13 Descripción del Servicio Sede SANTA FE DE ANTIOQUIA.....	19
4.3.14 Descripción del Servicio Sede IBAGUE.....	20
4.4 Educación Continua (Extensión).....	20
4.4.1 Sede MEDELLIN	20
4.4.2 Sede MANIZALES.....	21
4.4.3 Sede RIONEGRO	21
4.4.4 Sede MONTERÍA	21
4.4.5 Sede BELLO	22
4.5 Propiedad del cliente.....	22
4.5.1 Entregable	23
4.5.2 Donación	23
4.6 Misión	24
4.7 Visión	24
4.8 Valores y Principios	24
4.8.1 Valores CENSA	24
4.8.2 Principios CENSA	27
4.9 Política de Calidad.....	28
4.10 Objetivos de Calidad.....	29
4.10.1 Objetivo General	29
4.10.2 Objetivos Específicos de Calidad	29
4.11 Representante de la Dirección.....	29

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD		PÁGINA: 2 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

4.11.1 Autoridad y Comunicación Interna	30
4.11.2 Modelo de Operación.....	31
4.12 Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	34
5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	34
5.1 Control de Documentos	35
5.2 Control de Registros	35
5.3 Control del Servicio no conforme	35
5.4 Auditorías internas	35
5.5 Acciones correctivas, preventivas y de mejora	36
6. MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	36
6.1 Mejoramiento continuo	36
6.2 Revisión por la Dirección	36
6.3 Compromiso de la Dirección.....	37
6.4 Gestión de los Recursos.....	37

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 3 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019

DECLARACIÓN DE LA PRESIDENCIA

CENSA, en su proceso de planeación estratégica, definió estructurar inicialmente su “Sistema de Gestión Integral”, con base en la norma ISO 9001:2008 e iniciar la transición a la versión ISO 9001 VERSION 2015, teniendo en cuenta el cambiante mercado y las exigencias del sector, CENSA decide implementar la NTC 5555, NTC 5581, NTC 5580, NTC 5663, NTC 5666 y NTC 5665 entendiendo este sistema como un modelo administrativo que nos permite contar con procesos simplificados, estandarizados, efectivos y que pueden ser mejorados continuamente para:

- Generar confianza al cliente y a las partes interesadas, en cuanto a la capacidad de la organización para prestar servicios y ofrecer productos de excelente calidad.
- Garantizar que las operaciones de la organización son confiables y satisfacen integralmente las necesidades de sus clientes, al lograr la entrega de los servicios y productos que cumplen con sus requisitos.


Para garantizar la calidad de nuestros servicios y productos ofrecidos, nos comprometemos con nuestros clientes a satisfacer completamente sus necesidades y expectativas, a través del cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

Es nuestro objetivo dar total respaldo al sistema de gestión integral con los recursos físicos, humanos, financieros, logísticos y demás, que requiere para su establecimiento, documentación, implementación y mejora continua, así como para realizar el trabajo requerido de manera que satisfaga completamente a nuestros clientes.

Como Presidente delego en los líderes de cada proceso la autoridad para aplicar medidas específicas en los procesos y disposiciones del Sistema de Gestión integral.

Nuestra responsabilidad es asegurar que todos los miembros de CENSA sientan que tienen un compromiso activo con el sistema de gestión y cumplimiento efectivo de estos objetivos para que se mantengan sin ninguna excepción.

ALBERT CORREDOR GÓMEZ
PRESIDENTE


	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD		PÁGINA: 4 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

1. OBJETIVO

Describir el funcionamiento administrativo y operativo del Sistema de Gestión Integral de CENSA enmarcado en la misión y visión de la organización, teniendo como horizonte el cumplimiento de la política de calidad de acuerdo a los lineamientos de la ley 115 de 1994 "Ley General de Educación", la Ley 1064 del 26 de junio de 2006, el Decreto 4904 del 16 de diciembre de 2009, Decreto 1075 de 2015 y demás normas legales que soporten del mejoramiento de los procesos.

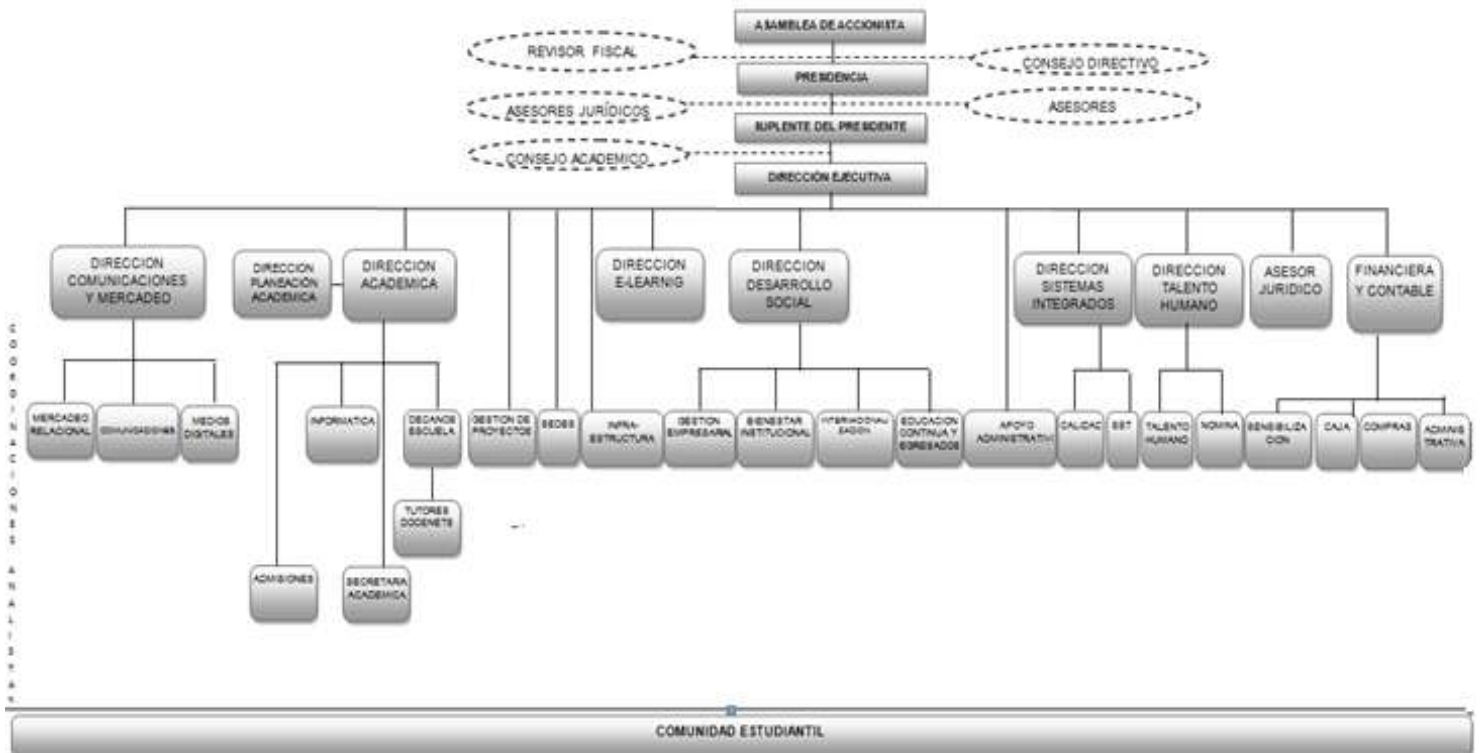
2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Diseño, desarrollo y prestación de servicios de formación para el trabajo en las áreas de administración, educación, comunicación, TIC, mercadeo, idiomas, diseño, gastronomía, salud y turismo.

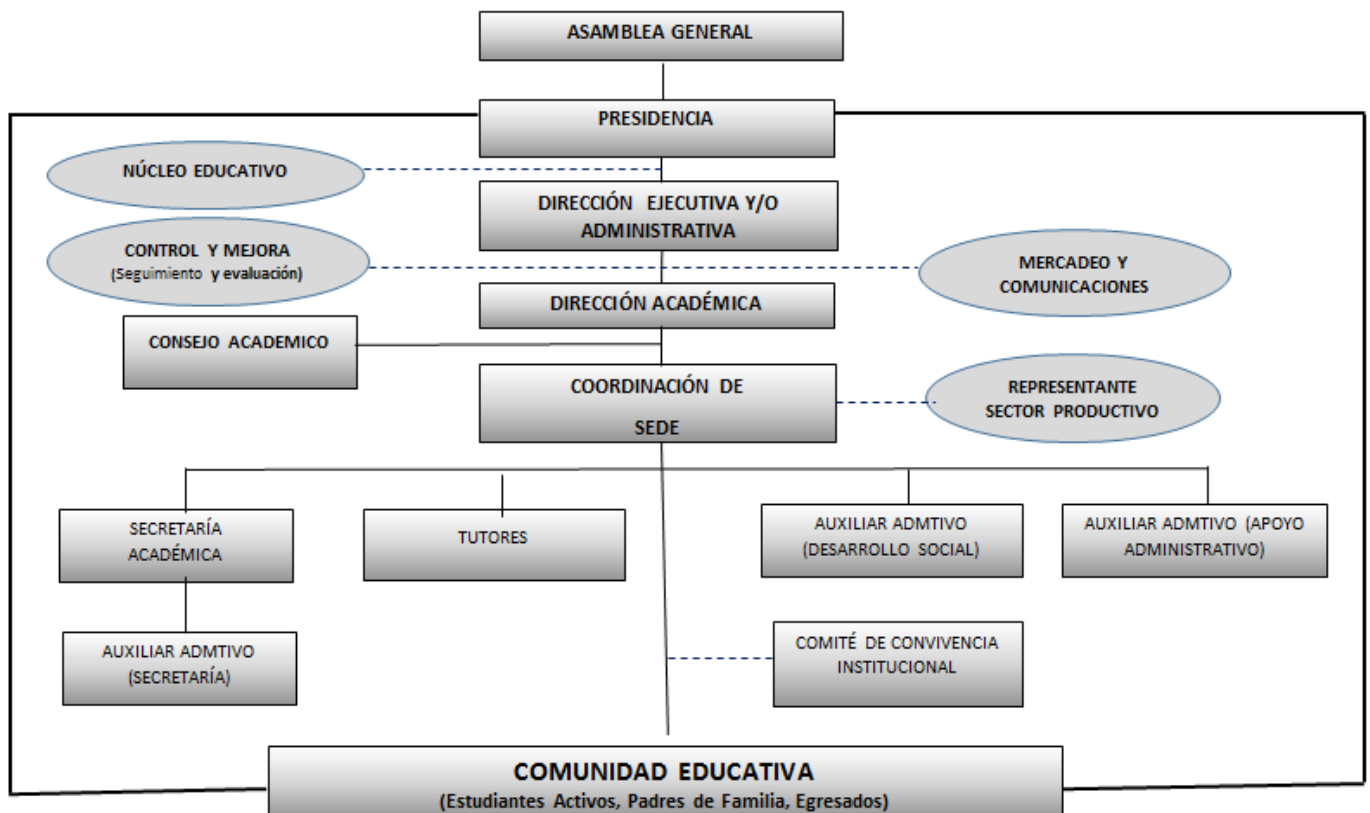
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 5 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	


3. RESPONSABILIDADES

3.1. Estructura Organizacional



3.2 Estructura general Sedes



	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 6 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

NOTA: Esta jerarquía la asume cada sede de acuerdo a los procesos y cargos que sean aplicables, a las competencias del recurso humano y la infraestructura física de la sede.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Reseña Histórica de la institución

CENSA surgió de tres pensamientos. Los socios fundadores acogieron una idea de empresa privada para prestación de un servicio público pero con verdadero sentido social, un híbrido poco recurrente en nuestro medio.

La idea surgió el 29 de agosto de 2001 y una semana después comenzaba a tener cuerpo y alma.


Los socios se reunieron en un barrio de Belén y teniendo como base el modelo de vida de ese sector, casi igual al de la mayoría de barrios de Medellín, emprendieron la búsqueda del sitio ideal para asentar la primera sede. La decisión fue establecerse en el centro de la ciudad, en lo que se avizoraba como la zona educativa, para que desde todos los puntos cardinales los futuros estudiantes tuvieran acceso más cómodo.

Los jóvenes estudiantes de estratos menores debían pagar sólo el transporte de ida y retorno a sus hogares. Luego se debía proyectar un costo económico para que la mayoría de personas que no pudieran acceder a las universidades públicas tuvieran una nueva oportunidad.

El tercer pensamiento social radicaba en buscar a esos jóvenes e incluirlos en el sistema educativo. Los propios fundadores recorrieron diversos barrios de la ciudad, incluida la comuna trece, donde se libraba una guerra interna, para extraer de allí a los muchachos que esperaban la oportunidad de estudiar a un menor costo y con alta calidad.

La empresa se constituyó legalmente el 31 de octubre de 2001 y el 25 de noviembre del mismo año, fecha en la que se reunieron los socios con numerosos líderes comunitarios, recibieron el permiso para matricular e iniciar labores académicas. Para diciembre cientos de muchachos hacían filas diariamente en las afueras de la sede de la carrera Córdoba, para matricularse en la nueva institución educativa.

Mientras los jóvenes se matriculaban, se iban instalando las redes y los computadores que se estaban adquiriendo. Todo estaba a la vista de quienes serían los primeros técnicos de Censa.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 7 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

Las autorizaciones de cobro a los estudiantes venían desde la Secretaría de Educación departamental con unos valores y Censa, para cumplir la promesa, debía buscar la manera de rebajar los costos educativos. Se creó la fórmula de exoneraciones y en adelante los muchachos en lugar de pagar un valor normal, diferente a lo que ocurría en otras instituciones, debían subsidiarse el estudio mensualmente con apenas un 25%.

El costo implicaba sacar a la institución del concepto de que la educación barata tenía que ser de baja calidad y emprender un proyecto de alta cualificación. Implicaba además la incomodidad del sector educativo por la reducción de costos, lo cual se salvó con una explicación sencilla: los inscritos en Censa eran aquellos que realmente no podían acceder a la educación por cuestiones económicas o de flexibilidad de horarios.


Año tras año el Centro de Sistemas de Antioquia, Censa, fue creciendo en imagen, en responsabilidad, en servicio. En poco tiempo Censa se constituyó en la mejor alternativa de educación técnica en el Departamento de Antioquia, abriendo sedes en Rionegro, Caldas y Yarumal, inicialmente.

Luego decidió abrir sedes alternas en San Luis, fuertemente asediado por la violencia, y El Peñol, como una forma de contribuir con los municipios del oriente antioqueño que libraban una batalla interna para que sus jóvenes no se sumaran al conflicto. Las sedes de San Luis y El Peñol han dejado un relevante rendimiento social. Tiempo después el turno fue para Yarumal.

A esas sedes se sumaron las de Montería, Córdoba y San Gil, Santander, las primeras por fuera de Antioquia. Luego Censa decidió instalarse también en Bogotá, en el sector de Kennedy, buscando esta vez que las distancias de recorrido hasta el centro de la capital no dieran al traste con la intención de estudiar de los jóvenes residentes. Meses después la institución vio la necesidad de apoyar al Bajo Cauca y abrió una nueva sede en Caucasia, que hoy por hoy es a la que más recurren los jóvenes como alternativa de cambio y de progreso.

Igualmente se abrió una sede en Manizales, en pleno centro de la ciudad. Aunque la expansión de Censa era evidente, incluso al exterior, los socios fundadores determinaron que era necesario consolidar el servicio en el Área Metropolitana de Medellín y extendió los servicios a Itagüí, Bello y Barbosa. Con ello, numerosas personas que debían tomar el transporte público ahora sólo requieren breves caminadas hasta las infraestructuras de Censa o recorridos cortos en vehículos, lo cual supone ahorro en recursos y en tiempo.

En la búsqueda de mayores beneficios para los jóvenes, la institución se ha certificado y ha recibido los reconocimientos del Sena para aplicar a la ley de aprendices. El cálculo de Censa es que con tres meses de inclusión de un estudiante como aprendiz, recupera toda la inversión hecha en su educación en la institución.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 8 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

A 10 años de su fundación Censa ha buscado intensamente el beneficio social y por ello en 2004 ofreció una oportunidad más de estudio. Observando que no eran sólo los bachilleres los que se quedaban por fuera del sistema educativo sino también un grueso número de jóvenes que no lo terminaban, los socios decidieron abrir con el mismo modelo una institución educativa de básica y media secundaria. Entonces tuvo vida la Fundación Educativa Censa- Juan Sebastián Gutiérrez Bustamante.

Parece paradójico que el nombre saliera de una idea viva, fulgurante, como Censa, y del nombre de Juan Sebastián, el hijo menor de uno de los socios fundadores de la institución, fallecido a la edad de un año, en octubre de 2003. Juan Sebastián inspira en los estudiantes lo que pudo haber hecho en esta vida y que, por orden divina, no pudo realizar.

En la Fundación las personas mayores de 15 años pueden hacer el bachillerato en horarios flexibles, aprobando dos grados en un año, y a menores costos, todo regido por la normatividad de la educación para adultos.


El servicio de la Fundación se presta en Medellín y en Rionegro, pero ya se proyecta a otras regiones del país.

Con anticipación a la aplicación de los ciclos propedéuticos, Censa ya había firmado convenios con universidades para que sus estudiantes pudieran seguir su profesionalización con modelos similares. Se logró entonces que, por autonomía universitaria, se reconocieran los saberes de los estudiantes que se graduaban como técnicos en Censa.

Sin embargo, Censa acogió una gran idea y se hizo socia de la Corporación Universitaria Americana, una nueva institución de educación superior, con el mismo modelo social. La Corporación Universitaria Americana se instaló también en la avenida La Playa, en el sector educativo, y recibió el registro calificado de tres pregrados: Derecho, Ingeniería de Sistemas y Administración de Empresas. Para 2012 se proyectan en ciclos propedéuticos (técnica, tecnología y luego profesionalización) los pregrados de Contaduría y Negocios Internacionales.

Todos los estudiantes de Censa que desean continuar con su profesionalización obtienen descuentos especiales en la Corporación Universitaria Americana, adicionales a los que ofrece la propia institución para cualquier persona. El modelo de pagos de la universidad es similar al de Censa: la matrícula se difiere en una cuota inicial y cinco mensualidades. Entre las tres entidades se conforma la Organización Educativa Integral, OEI.

Por otra parte, Censa observó que en Estados Unidos se podía instalar un modelo similar, con el cual se pudiera prestar el servicio a los latinos y otras personas que quisieran aprender inglés, español, otros idiomas y otros programas educativos en jornadas flexibles. Por ello se constituyó en la primera escuela vocacional colombiana en los Estados Unidos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 9 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

Censa se instaló entonces en Miami y Orlando, siendo los iniciadores los descendientes de los socios fundadores, con lo cual se busca que las nuevas generaciones sean las que luego continúen con los mismos ideales empresariales y sociales.

Luego de una charla con una Ministra de Educación, que convalidó el diagnóstico sobre deficiencias en el aprendizaje del idioma inglés, Censa optó por la creación de un moderno Centro de Idiomas, cuyos docentes son extranjeros que hablan otros idiomas y poco o nada saben de español. Con ellos y con un programa especial, los alumnos se sienten en un ambiente diferente, en el cual sólo se habla el idioma elegido, particularmente el inglés.

Es fácil inferir que Censa es una institución educativa manejada como una empresa del contexto democrático, con inmenso sentido social, incluyente, para todos los estratos, que rompe con barreras de toda índole. Integra empresas, empresarios, administradores y empleados, con la academia, la comunidad y el Estado. No en vano, Censa cuenta en el momento con un promedio de 17.000 estudiantes en Medellín y más de 30.000 en todo el país.

4.2 Enfoque al Cliente y Partes Interesadas

CENSA fortalece el principio del Sistema de Gestión Integral relacionado con el enfoque hacia el cliente tanto interno como externo, para asegurar que sus necesidades y requisitos legales y reglamentarios estén determinados y se cumplan. Se aprovechará para este fin la información relacionada con la percepción del cliente respecto del cumplimiento de sus requisitos por parte de la Institución, la retroalimentación, la atención de quejas y reclamos, entre otros.


ESTUDIANTES: Es toda persona que tiene o ha tenido un vínculo académico formalizado con la institución.

Requiere:

- Calidad Académica
- Pertinencia de los programas
- Servicio
- Certificación
- Acompañamiento

EMPRESAS SECTOR PRODUCTIVO: las organizaciones que requieren estudiantes de la institución para vincularlas laboralmente o a través de contratos de aprendizaje y práctica.

Requiere:

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 10 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Estudiantes capacitados en competencias específicas y aptos para el entorno laboral.
- Hojas de vida (bancos actualizados)
- Acompañamiento.
- Formación en programas pertinentes y vigentes, acorde a las necesidades de los diferentes sectores.
- Calidad

EGRESADOS: Estudiante que finalizó correctamente su ciclo académico

Requiere:

- Otras opciones académicas
- Información del sector Productivo
- Oportunidades de empleo
- Acompañamiento de ofertas y actividades
- Actualización

EMPLEADOS Y DOCENTES: Persona con vínculo laboral o de servicios con la institución

Requiere:

- Estabilidad
- Motivación
- Cumplimiento salarial
- Cumplimiento de normatividad laboral
- Capacitación
- Bienestar
- Oportunidad de crecimiento laboral

PROVEEDORES/CONTRATISTAS: Personas Naturales o jurídicas que proveen productos y/o servicios requeridos para la prestación del servicio.


Requieren:

- Cumplimiento de acuerdos contractuales
- Cumplimiento de pago
- Aumento de contrato
- Preferencia en pedidos
- Buenas relaciones entre las partes

ACCIONISTAS: Socios y propietarios de la organización

Requieren:

- Personal comprometido
- Crecimiento
- Posicionamiento

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 11 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Rentabilidad sostenible
- Aporte social (directamente con los clientes y a la comunidad cercana a los lugares de prestación del servicio).

ALIADOS ESTRATÉGICOS (Corporación universitaria Americana, Fundación Juan Sebastián, Fenalco, International College of – Miami, Icontec) entidades, personas y organizaciones con los que la institución tiene vigentes vínculos y acuerdos formales o informales de colaboración, para el crecimiento conjunto.

Requieren:

- Información actualizada.
- Negociaciones formalizadas.
- Bases de datos compartidas.
- Trabajo colaborativo

ENTES DE CONTROL: entidades que regulan y validan la prestación del servicio en términos de calidad y cumplimiento normativo.

Requieren:

- Cumplimiento de la normatividad.
- Procedimientos y procesos documentados.
- Soportes a las actividades y servicios prestados.
- Pertinencia de los servicios prestados por la institución.
- Enriquecimiento y aporte de la institución al sector educativo.

PADRES DE FAMILIA: parientes, familiares responsables o tutores de los estudiantes.


Requiere:

- Calidad académica
- Pertinencia de los programas
- Servicio
- Certificación
- Acompañamiento


Derechos del estudiante.

Además de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Ley General de Educación y el Código del Menor, cada Institución Educativa establecerá su Régimen Interno o Manual de Convivencia.

El estudiante del CENSA, tiene derecho a:

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 12 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Recibir una orientación y formación íntegra, permanente, personal, cultural, social, moral y académica la cual permita comprender y valorar las diferencias y posiciones de los otros como seres únicos y diferentes, de acuerdo a los planes educativos y filosofía de la institución.
- Emplear todos los medios que la institución ofrece para mejorar habilidades y destrezas y recibir una adecuada formación por competencias que lo prepare para el ejercicio de su profesión u oficio.
- Ser escuchado y respetado en sus aportes e inquietudes, cuando busquen su bienestar personal y el de la institución.
- Participar e interactuar democráticamente en las actividades del Gobierno institucional.
- Respeto por la dignidad, creencia, raza y opinión.
- Al libre desarrollo y expresión de la personalidad, siempre y cuando no atente contra los demás.
- Recibir un trato cortés y adecuado por parte de todos los miembros de la institución.
- Participar, como miembro muy importante de la institución, en eventos académicos, culturales, deportivos y artísticos y a representarla a nivel local, departamental, nacional o internacional.
- Ser evaluado objetivamente y considerada su auto-evaluación académica
- Ser escuchado por las personas competentes cuando haya cometido una falta o una contravención al presente reglamento y aceptar la medida preventiva en concordancia con la gravedad de la misma, previo cumplimiento del debido proceso
- Participar en los refuerzos y actividades complementarias especiales, cuando presente insuficiencia en alguna de las unidades de aprendizaje.
- Utilizar responsablemente los servicios de bienestar que brinda la institución.
- Recibir carné estudiantil que lo acredite como integrante de la comunidad
- Recibir los premios y estímulos establecidos por la institución.
- Recibir capacitación óptima con tutores idóneos
- Recibir asesoría de los tutores para la realización de sus trabajos de investigación
- Concertar con sus tutores las tareas, trabajos y evaluaciones a realizar durante el periodo lectivo
- Presentar los instrumentos de evaluación realizados durante su ausencia, una vez regrese a clases, siempre y cuando su ausencia sea justificada.
- Conocer los resultados de los instrumentos de evaluación presentados dentro de un plazo máximo de ocho (8) días, y de las evaluaciones e informes orales, al término de la clase con el fin de evaluarse y corregir sus deficiencias a su debido tiempo.
- Solicitar aclaración, con términos claros y respetuosos, acerca de situaciones irregulares que encuentre en los resultados de sus evaluaciones, teniendo en cuenta el conducto regular y en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas después de recibirlas al debido proceso

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 13 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019

- A participar en la elección del Consejo de Dirección.


Deberes del estudiante

Deber es aquello que obliga al hombre a lo que se compromete:

- Cumplir con los compromisos adquiridos en el Centro de Sistemas de Antioquia-CENSA.
- Aceptar la responsabilidad.
- Fijar límites.
- Asumir las consecuencias que su incumplimiento implica.

Con la premisa de que todo derecho engendra un deber, el alumno de CENSA tiene el deber de:

- Conocer el Manual de Convivencia y asumir de manera responsable las normas que se establecen en él.
- Estar matriculado de acuerdo al contrato establecido por la institución
- Respetar la dignidad, el credo religioso, las condiciones sociales, raciales y demás diferencias individuales de cada miembro de la comunidad educativa.
- Fundamentar las relaciones interpersonales en la cortesía, el respeto y el diálogo
- Seguir el conducto regular establecido para presentar, en forma respetuosa y cortés, las inquietudes, reclamos y sugerencias.
- Participar democráticamente en la elección del gobierno institucional
- Asistir cumplidamente a las clases y actividades programadas en la institución.
- Atender y participar en las clases, respetando y promoviendo la participación de los demás.
- Presentar los trabajos en las fechas indicadas y cumplir, con responsabilidad, las tareas asignadas tanto dentro como fuera de la institución.
- Portar permanentemente el carné estudiantil y presentarlo cada vez que se le exija
- Practicar los buenos modales utilizando un vocabulario adecuado con todas las personas que integran la comunidad educativa.
- Respetar los sitios y dependencias no destinados a los alumnos y sólo ingresar en ellas con la debida autorización de la persona encargada.
- Practicar valores que conlleven a la formación integral del individuo.
- Respetar las pertenencias de los compañeros y de la comunidad educativa.
- Responder por los daños causados dentro de la institución.
- Fomentar en el salón de clases el buen comportamiento, el orden, la participación activa, la integración grupal y el respeto por el trabajo, las ideas e intervenciones de los compañeros para que el proceso educativo cumpla con sus objetivos propuestos
- Utilizar y aprovechar eficientemente los recursos que a su disposición tiene la institución para la formación laboral dentro de las normas establecidas en el reglamento interno.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 14 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Respetar los carteles, paredes, o elementos de decoración, evitando cualquier clase de alteración de su contenido o deterioro de los mismos.
- Cumplir con el calendario académico, jornada de actividades y horarios establecidos por la institución.
- Presentar las justificaciones escritas en caso de ausencia de clases y demás eventos programados por la institución
- Utilizar los servicios sanitarios de acuerdo con las normas de higiene y consideración que merecen los demás usuarios y personal de mantenimiento.
- Depositar la basura en los recipientes respectivos y devolver los envases a la cafetería, en buen estado
- Ser veraz y honrado en todos los actos y circunstancias de la vida, como estudiante y como persona.
- Presentarse adecuadamente a recibir clases de acuerdo a su condición de educandos

Parágrafo 1.

Comunidad Educativa

Comunidad Educativa puede ser definida como esa interrelación en la cual la Institución Educativa y la Comunidad, Influyen y determinan el proceso de aprendizaje tanto de educandos como de la Comunidad misma.

Es aquella conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, egresados, directivos docentes y administradores escolares. Todos ellos, según su competencia, deben participar en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional y en la buena marcha del respectivo establecimiento educativo.


Cliente externo: sector productivo, entes que nos regulan.

4.3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CENSA ofrece los siguientes programas técnicos laborales y de conocimientos académicos en:

4.3.1 Descripción del Servicio Sede MEDELLÍN

- Atención Integral a la Primera Infancia
- Contabilidad (Nueva denominación: Procedimientos Contables)
- Diseño Grafico Digital (Nueva denominación: Auxiliar en Diseño Gráfico Digital)
- Gestión Empresarial (Nueva denominación: Procedimientos Administrativos)
- Mercadeo (Nueva denominación: Asistente en Mercadeo)
- Secretariado Bilingüe (Nueva denominación: Secretariado Bilingüe Nivel B1)


	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 15 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Secretariado Ejecutivo (Nueva denominación: Secretariado Gerencial)
- Auxiliar de Archivo
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Logística y Distribución (Nueva denominación: Asistente en Logística de Centros de Distribución)
- Secretariado Contable y Financiero (Nueva denominación: Secretariado Contable Financiero)
- Auxiliar de Costos y Presupuestos
- Asesoría de Imagen
- Conocimientos Académicos en Ingles Nivel B1
- Conocimientos Académicos en Ingles Nivel B2
- Conocimientos Académicos en Ingles Nivel C1
- Instalador de Redes de Telecomunicaciones
- Análisis y Programación de Computadores (Nueva denominación: Asistente en Análisis y Desarrollo de Software)
- Ensamble y Mantenimiento de Computadores (Nueva denominación: Ensamble y Mantenimiento de Equipos de Computo)
- Electrónica (Nueva denominación: Asistente en Electrónica Digital y Telecomunicaciones)
- Gestión Turística (Nueva denominación: Agente Turístico)
- Operación de Eventos
- Auxiliar en Cocina
- Panadería, Pastelería y Repostería
- Auxiliar en Enfermería
- Auxiliar en Salud Oral
- Auxiliar en Servicios Farmacéuticos
- Auxiliar en Salud Pública
- Auxiliar Administrativo en Salud
- Mesa y Bar
- Atención Integral al Adulto Mayor
- Asesor de Call Center y Servicio al Cliente
- Barbería
- Auxiliar de Banca y Finanzas
- Auxiliar de Comercio Exterior
- Animador de Deporte y Recreación

Total programas: 36

4.3.2 Descripción del Servicio Sede MONTERÍA

- Asistente Administrativo
- Atención a la Primera Infancia
- Auxiliar Contable
- Auxiliar en Mercadeo y Ventas

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 16 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Secretariado (a) Ejecutivo (a)
- Gestión del Talento Humano (Nueva denominación: Asistente de Talento Humano.
- Logística y Distribución (Nueva denominación: Auxiliar de Almacén y Bodega)
- Sistemas
- Auxiliar en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Auxiliar Jurídico

Total programas: 10


4.3.3 Descripción del Servicio Sede MANIZALES

- Contabilidad (Nueva denominación: Procedimientos Contables)
- Diseño Grafico (Nueva denominación: Auxiliar de Diseño Gráfico)
- Gestión Empresarial Sistematizada (Nueva denominación: Procedimientos Administrativos)
- Mercadeo Sistematizado (Nueva denominación: Mercadeo y Ventas)
- Secretariado Ejecutivo Sistematizado (Nueva denominación: Secretariado Gerencial)
- Atención Integral a la Primera Infancia
- Análisis y Programación de computadores
- Ensamble y Mantenimiento de computadores
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Asistente en Logística de Centros de Distribución
- Asesor de Call Center y Servicio al Cliente
- Atención Integral al Adulto Mayor

Total programas: 12

4.3.4 Descripción del Servicio Sede RIONEGRO

- Auxiliar Atención a la Primera Infancia (Nueva denominación: Atención Integral a la Primera Infancia)
- Diseño Gráfico Digital
- Gestión Empresarial
- Mercadeo
- Contabilidad
- Secretariado Ejecutivo Sistematizado (Nueva denominación: Secretariado Ejecutivo)
- Secretariado Contable y Financiero
- Archivística y Gestión de la Información
- Análisis y Programación de Computadores

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 17 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Ensamble y Mantenimiento de Computadores
- Auxiliar en Enfermería
- Auxiliar en Salud Oral
- Auxiliar en Servicios Farmacéuticos
- Costos y Presupuestos
- Redes
- Archivo

Total programas: 16


4.3.5 Descripción del Servicio Sede ITAGÜÍ

- Atención Integral a la Primera Infancia
- Contabilidad
- Diseño Gráfico Digital
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Empresarial
- Logística y Distribución
- Mercadeo
- Secretariado Contable y Financiero
- Secretariado Ejecutivo
- Análisis y Programación de Computadores
- Ensamble y Mantenimiento de Computadores
- Electrónica
- Redes
- Conocimientos Académicos en Inglés Nivel B2
- Seguridad Industrial
- Entrenamiento Deportivo y Actividad Física
- Archivística y Gestión de la información
- Costos y Presupuestos
- Gestión Turística

Total programas: 19

4.3.6 Descripción del Servicio Sede BELLO

- Asistencia a la Primera Infancia
- Contabilidad
- Diseño Gráfico Digital
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Empresarial

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 18 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Logística y Distribución
- Mercadeo
- Secretariado Contable y Financiero
- Secretariado Ejecutivo
- Archivística y Gestión de la información
- Costos y Presupuestos
- Seguridad Industrial
- Gestión Turística
- Redes de la Informática
- Análisis y Programación de Computadores
- Electrónica
- Ensamble y Mantenimiento de Computadores
- Conocimientos académicos en Ingles Nivel B2

Total programas: 18


4.3.7 Descripción del Servicio Sede CALDAS

- Contabilidad (Nueva denominación: Procedimientos Contables)
- Gestión Empresarial (Nueva denominación: Procedimientos Administrativos)
- Mercadeo (Nueva denominación: Mercadeo y Ventas)
- Secretariado Ejecutivo (Nueva denominación: Secretariado Gerencial)
- Ensamble y Mantenimiento de Computadores (Nueva denominación: Ensamble y Mantenimiento de Equipos de Computo)
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Auxiliar de Almacén y Bodega
- Atención Integral a la Primera Infancia
- Trabajador Agropecuario

Total programas: 9

4.3.8 Descripción del Servicio Sede CAUCASIA

- Atención integrada a la primera infancia (Nueva denominación: Atención Integral a la Primera Infancia)
- Contabilidad (Nueva denominación: Procedimientos Contables)
- Diseño Grafico Digital (Nueva denominación: Auxiliar en Diseño Grafico)
- Gestión Administrativa (Nueva denominación: Procedimientos Administrativos)
- Mercadeo (Nueva denominación: Mercadeo y Ventas)
- Secretariado Ejecutivo (Nueva denominación: Secretariado Gerencial)
- Ensamble y Mantenimiento de Equipos de Computo
- Trabajador Agropecuario

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 19 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Auxiliar de Recursos Humanos
- Auxiliar de Almacén y Bodega

Total programas: 10

4.3.9 Descripción del Servicio Sede YARUMAL

- Contabilidad (Nueva denominación: Procedimientos Contables)
- Gestión Administrativa (Nueva denominación: Procedimientos Administrativos)
- Mercadeo (Nueva denominación: Mercadeo y Ventas)
- Secretariado Ejecutivo (Nueva denominación: Secretariado Gerencial)
- Ensamble y Mantenimiento de Computadores (Nueva denominación: Ensamble y Mantenimiento de Equipos de Computo)
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Atención Integral a la Primera Infancia
- Trabajador Agropecuario

Total programas: 8


4.3.10 Descripción del Servicio Sede SEGOVIA

- Gestión Empresarial (Nueva denominación: Procedimientos Administrativos)
- Secretariado Ejecutivo (Nueva denominación: Secretariado Gerencial)
- Contabilidad (Nueva denominación: Procedimientos Contables)
- Atención a la Primera Infancia (Nueva denominación: Atención Integral a la Primera Infancia)
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Trabajador Agropecuario
- Mercadeo (Nueva denominación: Mercadeo y Ventas)

Total programas: 8

4.3.11 Descripción del Servicio Sede EL PEÑOL

- Gestión Empresarial (Nueva denominación: Procedimientos Administrativos)
- Secretariado Ejecutivo (Nueva denominación: Secretariado Gerencial)
- Contabilidad (Nueva denominación: Procedimientos Contables)
- Ensamble y Mantenimiento de Equipos de Computo
- Atención Integral a la Primera Infancia
- Mercadeo (Nueva denominación: Mercadeo y Ventas)
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Agente Turístico
- Trabajador Agropecuario

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD		PÁGINA: 20 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

Total programas: 9

4.3.12 Descripción del Servicio Sede BARBOSA

- Atención Integral a la Primera Infancia
- Secretariado Ejecutivo (Nueva denominación: Secretariado Gerencial)
- Costos y Presupuestos (Nueva denominación: Auxiliar de Costos y Presupuestos)
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Mercadeo y Ventas
- Auxiliar de Almacén y Bodega
- Procedimientos Administrativos
- Trabajador Agropecuario

Total programas: 8


4.3.13 Descripción del Servicio Sede SANTA FE DE ANTIOQUIA

- Atención Integral a la primera Infancia
- Procedimientos Administrativos
- Secretariado Gerencial
- Mercadeo y Ventas
- Gestión del talento humano
- Procedimientos Contables
- Trabajador Agropecuario
- Auxiliar de Almacén y Bodega

Total programas: 8

4.3.14 Descripción del Servicio Sede IBAGUE

- Agente Logístico
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Secretariado Gerencial
- Ensamble y Mantenimiento de Equipos de Computo
- Atención Integral a la primera infancia
- Asistente de Mercadeo
- Procedimientos Contables
- Procedimientos Administrativos
- Instalador de Redes de Telecomunicaciones
- Asistente en Análisis y Desarrollo de Software

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 21 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

- Asistente en Electrónica Digital y Telecomunicaciones

Total programas: 11

4.3.14 Descripción del Servicio Sede Andes

- Procedimientos Contables
- Procedimientos Administrativos
- Secretariado Gerencial
- Mercadeo y Ventas
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Trabajador Agropecuario
- Auxiliar en Almacén y Bodega
- Atención Integral a la Primera Infancia
- Agente Turístico
- Ensamble y Mantenimiento de Equipos de Computo
- Procedimientos Contables
- Procedimientos Administrativos
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Atención Integral a la Primera Infancia


Total programas: 14

4.4 EDUCACION CONTINUA (Extensión)

Educación Continua consiste en la comunicación externa que se encuentra a la disposición de la comunidad, para mejorar su formación, capacitación y actualización de acuerdo a la necesidad del sector productivo, como lo son los seminarios, cursos, diplomados y experticias.

4.4.1 Sede MEDELLÍN

- Centro de idiomas
- Operación de computadores Nivel 1 (Windows, Word, Excel, Power point, Internet).
- Operación de computadores Nivel 2 (Excel avanzado, Publisher, Front page).
- Diplomado de seguridad informática
- Sistemas de gestión de calidad en salud
- Fundamentos en facturación hospitalaria
- Fundamentos en sistema integral de información en salud
- Diplomado en Tributaria
- Diplomado en Gestión del Talento Humano
- Diplomado en Comercio exterior
- Diplomado en Sistemas de Gestión Integrados ISO 9001 (Calidad), 14001 (Ambiental) y OSHAS 18000 (Seguridad y Salud en el Trabajo)

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 22 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	


- Diplomado en Amplificadores de Sonido - Electrónica Básica Aplicadas al Sonido.
- Diplomado en Archivística
- Diplomado en Auditoría en Cuentas Médicas y Facturación de Servicios de Salud
- Colorimetría Avanzada
- Contratación, Nomina y Prestaciones Sociales
- Diplomado de Cocina (Nivel 1, Mes 3)
- Diplomado de Derecho Laboral y Seguridad Social - Contrato de Trabajo
- Diplomado de Marketing Digital
- Diplomado de Normas Internacionales Niif
- Diplomado de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Diplomado de Desarrollo de Videojuegos para pc y dispositivos móviles en Android
- Diplomado de Derecho laboral y Seguridad Social
- Barbería
- Ortografía y Redacción
- Procesos de Selección

4.4.2 Sede MANIZALES

- Matemática financiera.
- Administración financiera.
- Windows e Internet.
- Office básico.
- Microsoft Acces.
- Microsoft Excel.
- Microsoft Word.
- Curso de Redes.
- Programación en Visual Basic.
- Básico en Windows, office e internet
- Paquete contable Apolo y Fenix
- Recurso de Talento humano
- Nómina y seguridad social.
- Salud Ocupacional
- Matemáticas
- Física

4.4.3 Sede RIONEGRO

- Inglés conversacional
- Operación de computadores nivel (1)
- Operación de computadores nivel (2)

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 23 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

4.4.4 Sede MONTERÍA


- Informática Básica
- Ética y valores
- Ética Profesional
- Salud Ocupacional
- Salud Infantil
- Nutrición Infantil
- Comunicación y habilidades sociales
- Calidad en el servicio
- Servicio al cliente
- Protocolo Empresarial
- Actualización y legislación tributaria
- Excel avanzado
- Telemática y redes
- Relaciones interpersonales e imagen
- Participación democrática

4.4.5 Sede BELLO

- Ética y valores
- Servicio al cliente
- Ortografía
- Expresión oral
- Estimulación en el lenguaje
- Dificultades de aprendizaje
- Método María Montessori
- Herramientas de Excel
- Redes inalámbricas
- Etiqueta y protocolo
- Nómina y prestaciones sociales
- Emprendimiento
- Fomi.
- Diplomado Talento Humano (3 meses)
- Diplomado Administración Logística (3 meses)
- Curso de Operación de computadores (3 meses)
- Curso de Excel (3 meses)

4.5 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Propiedad del cliente: Mientras la propiedad del cliente se encuentra a disposición de la institución y/o docente estos elementos se salvaguardan hasta la devolución final al estudiante, como lo son: trabajos de grado, cuadernos, libros, calificaciones,

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 24 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

CD etc., además cuando hayan creaciones de propiedad intelectual se le solicita al estudiantes su registro ante cámara de comercio.

Dado que durante el desarrollo de las diferentes unidades de aprendizaje se requiere de la elaboración, presentación y valoración de distintos tipos de trabajos, consultas, investigaciones, redacciones, instrumentos de evaluación, listas de chequeo, entre otros; y que en algunos programas como Diseño Gráfico, Mercadeo, Gestión Empresarial es muy común que los trabajos presentados son diseños, maquetas, empaques, logos, desarrollos o productos y cuya fuente original de autoría son los educandos, se hace imprescindible garantizar que éstos producidos sirvan a su propósito académico inicial sin perder su propiedad intelectual.

4.5.1 Entregable

Cualquier actividad relacionada con el desarrollo de las unidades de aprendizaje de los programas y que demande la entrega, como constancia del aprendizaje, progreso o competencia del educando, con fines valorativos o no, de cualquier tipo de elemento (por ejemplo los arriba citados), se considera de propiedad intelectual de este (el educando) sin importar el tipo o formato de presentación ni su calidad, sin excepción.


Es responsabilidad exclusiva del tutor encargado garantizar el recibo y devolución en orden de los elementos requeridos, dejando constancia del hecho en el formato “Control Propiedad Intelectual” o en el formato “Planilla de Evidencias Requeridas (Borrador Tutor)” indicando el tipo de elemento recibido o entregado, la cantidad y quienes incumplieron con la entrega o recibo.

Deberá garantizar también que el almacenamiento, transporte o exposición a los elementos a los que los someta o exponga no alteren ninguna de sus características originales.

Los elementos deberán ser procesados y devueltos a sus dueños originales en un tiempo prudencial que garantice su revisión y/o valoración y registro con pertinencia. La fecha de devolución deberá ser dada a conocer al momento de su recolección. En cualquier caso no deberá ser mayor a una semana.

En caso de pérdida de alguno de los elementos entregados al tutor, este deberá garantizar su reposición (cuando haya lugar). Para el efecto el educando sólo podrá exigir como reposición un elemento en condiciones iguales al original o la indemnización aplicando el mismo principio.

De darse la pérdida antes de la valoración (si este era el fin) o antes del registro de la misma, la correspondiente al afectado será la máxima establecida por la institución.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 25 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

De comprobarse plagio o copia por parte del tutor o de un tercero pero cuando el elemento se encontraba bajo su responsabilidad, deberá responder administrativamente por una falta gravísima, sin detrimento de las acciones legales a que haya lugar.

4.5.2 Donación

Cuando el educando decida que el elemento quede en la institución, como ayuda didáctica, recurso educativo o tecnológico, texto de consulta, deberá dejarlo en calidad de donación, para lo cual deberá comunicarle al Tutor, al Coordinador Académico o al responsable del proceso pertinente su intención con el fin de levantar el acta respectiva. En todo caso el fin será de consulta o apoyo y la propiedad intelectual seguirá siendo reconocida en el donante.

4.6 MISIÓN

CENSA es una institución que ofrece servicios de educación en las diferentes modalidades, contribuyendo al mejoramiento integral de la sociedad, fortaleciendo las competencias de nuestros estudiantes para que se vinculen al mercado laboral como empleados y empresarios innovadores, con sentido de competitividad, responsabilidad social y ambiental, que se adapten a las condiciones y exigencias del contexto local, regional, nacional e internacional.

Contamos con talento humano competente, comprometido y con infraestructura física y tecnológica del más alto nivel. Asumimos el despliegue de las políticas públicas de educación de los países donde operamos contribuyendo al desarrollo sostenible de la sociedad e institucional.

4.7 VISIÓN

En el año 2025 CENSA será reconocida globalmente como una de las mejores instituciones de educación por ofrecer un servicio educativo de calidad, con inclusión social y pertinencia local, regional, nacional e internacional.

4.8 VALORES Y PRINCIPIOS

CENSA a fin de cumplir con su misión y hacer posible su visión, inculca a todo su equipo humano valores que son fundamentales en el diario que hacer:

Establecidas la misión y visión que señalan el derrotero sobre el que se cimienta su ser y quehacer, el Centro de Sistemas de Antioquia, CENSA establece su marco ético-político que corresponde a su deber ser y a su pensamiento filosófico sobre el que sus objetivos y propósitos lograrán un desarrollo coherente.

La educación es fundamentalmente normativa como integradora de la cultura en las distintas dimensiones: una lengua, unas tradiciones, unas creencias, unas actitudes,

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 26 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

unas formas de vida, todo lo cual no puede transcurrir al margen de la dimensión ética que es el momento último de la cultura humana universal.

Educar es formar el carácter (de acuerdo a la definición griega), para formar ese carácter es necesario inculcar unos valores que no pueden ser sólo éticos, sino también estéticos, sociales, académicos, profesionales, económicos y políticos.

CENSA se compromete con aquellos valores que permiten continuar formando el carácter más auténticamente humano, con el objetivo fundamental de formar seres humanos que no renuncian a ninguna de sus dimensiones.

4.8.1 VALORES CENSA

Por valor queremos decir algo que es deseable intrínsecamente, que se sustenta en virtud de su auto evidencia. Los valores institucionales tienen sus raíces, por una parte, en la tradición humanista en cuanto su convencimiento de que la dignidad humana es intrínseca y puede realizarse por medio de una conciencia humanista cooperativa, un equilibrio sano entre mente y cuerpo, el reconocimiento de lo inviolable de todo conocimiento verdadero, y la autenticidad de la experiencia directa.


Es el CENSA el agente encargado de formar personas con valores, además de cualidades académicas y competencias laborales específicas, quienes serán los garantes del ejercicio de los derechos fundamentales en cada sociedad.

Legado de la globalización, se proclama los derechos de la comunidad mundial, la Redistribución global de la riqueza y el poder, la autodeterminación política, social y Económica de todos los pueblos. Predominan los derechos a la paz, a un medio ambiente sano y equilibrado, y a la solidaridad.

En lo que sigue, se describen los valores por los cuales se opta institucionalmente.

Esta elaboración conceptual asume unos cambios de matiz entre los valores universales de acuerdo a la interpretación contemporánea en un estado social de derecho como el establecido en el país, y los que por naturaleza propia defiende e impulsa CENSA y aquellos que se desarrollan y se concretan en las esferas de lo académico, lo social y lo personal de la vida institucional.

Igualdad: Es el derecho según el cual todas las personas deben tener las mismas oportunidades para desarrollar y ejercitar sus potencialidades a nivel individual y colectivo, sin ser objeto de discriminación por razón de sexo, raza, edad o creencias religiosas.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 27 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

Libertad: Es el derecho fundamentado en la capacidad de decidir conscientemente (autodeterminación) acerca de lo que se quiera hacer, lo que se quiera ser, y como quiera desarrollarse; está mediada por situaciones y normas que expresan el acuerdo colectivo, sin que ello implique lesionar la integridad física, Psicológica o espiritual de las personas.

La equidad: Como la disposición institucional de otorgar un trato libre de sesgos y favoritismos, y las mismas oportunidades a todos los miembros de la comunidad educativa sin desmedro del reconocimiento de sus méritos o particularidades.

El respeto por la diferencia: Como parte de la aceptación de la diversidad propia de lo humano que no puede constituirse en razón de división o polarización. Las diferencias étnicas, religiosas, políticas o ideológicas deben ser elementos de enriquecimiento cultural o académico para cualquier grupo o comunidad que las albergue.

El pluralismo: Como reconocimiento y respeto por la diversidad de doctrinas, ideas, credos, razas, géneros y características socio-culturales que enriquecen, fortalecen y facilitan la democracia y el respeto por la dignidad humana.


Democracia: Valor referido al ejercicio del poder fundamentado en la voluntad colectiva en busca de un interés o un bien común, que garantice la autonomía, la libertad, la equidad y el derecho a la participación.

Participación: Es la base del ejercicio pleno de la democracia dentro de la comunidad.

En el ejercicio de las libertades debe considerarse:

La corresponsabilidad o responsabilidad crítica. También llamada la responsabilidad ética, como la capacidad de responder a los valores que queremos preservar y mantener. Es la manera de decidir y actuar conforme al análisis previo de las consecuencias inmediatas o mediatas de las acciones, formas comunicativas o las tareas. La comunidad educativa debe decidir y actuar de manera que las implicaciones que provoque sean constructivas, pacifistas, de calidad y oportunas. La ética de la responsabilidad tiene especial importancia cuando está en juego el futuro de mucha gente y, en especial, gente en formación. No basta asumir teóricamente unos valores, no basta tenerlos como punto de referencia de la vida privada. Educar es una responsabilidad pública que es lo mismo que decir responsabilidad compartida o corresponsabilidad.

Todos los valores de los que se ha venido hablando son aspectos, del valor central de la justicia. La justicia es actualmente, el eje de las teorías éticas. Sobre ella se establece lo que algunos filósofos denominan la ética de mínimos. En CENSA el valor de la justicia se define:

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 28 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

Justicia: Valor referido a la promoción, protección, defensa del bien de todas las personas. Justicia significa igualdad y libertad, pero ser justo también es ser tolerante, pacífico y reconocer la dignidad fundamental de cualquier vida humana. La justicia procura la felicidad colectiva, esto es los requisitos colectivos necesarios para que cada individuo pueda ocuparse de buscar su felicidad particular. Dentro del concepto de libertad e igualdad expuesto, el valor de la justicia se basa en tres elementos fundamentales: la libertad igual para todos, la igualdad de oportunidades, y, el principio de la diferencia según el cual la distribución de los bienes básicos debe hacerse de forma tal que favorezca a quienes más lo necesitan. La justicia implica establecer acuerdos, consensos y normas que garanticen el cumplimiento del bien general por encima del bien particular. Quienes participen en tales acuerdos, se comprometen a cumplirlos y crean instituciones socialmente constituidas que reconocen su cabal cumplimiento o la sanción a su transgresión.

En la esfera valorativa institucional, la justicia tiene en su corazón la igualdad ante las exigencias académicas. Los principios de justicia son principios de la organización de la comunidad institucional como sociedad. La justicia refuerza las tendencias libertarias en cuanto cada miembro de la comunidad pueda gozar de la máxima libertad posible sin sujetarse a la voluntad arbitraria de los demás, manteniendo un profundo respeto por la comunidad.


Dignidad humana: Valor inalienable e intrínseco del ser humano que implica respeto, reconocimiento, tolerancia y un modo de comportarse que enaltece su condición de persona y ciudadano.

Solidaridad. Disposición especial y permanente de manifestar activamente el compromiso, el apoyo y la cooperación con las personas, y/o los ideales en situaciones de dificultad, necesidad y/o bienestar. Es el espacio reservado a la participación individual en las tareas colectivas de signo democrático. Son las actitudes de corresponsabilidad frente a los problemas que deben afectarnos a todos porque son de toda la sociedad.

Respeto por la vida. Actitud personal y colectiva hacia la conservación, mejoramiento y protección de las diversas formas de existencia (las personas, el clima organizacional, el medio ambiente, la comunidad, y el ecosistema social en general).

El deber de vivir en paz. La paz es un deber ético comprensible e irrenunciable. Puesto que tenemos la capacidad de entender la necesidad de que exista una voluntad común de vivir pacíficamente, la paz es un deber porque la vida es un derecho de todos los humanos. El compromiso institucional con la paz ha de tener una viva participación radical: intentar poner fin a la violencia estructural que se muestre en múltiples formas dentro de la sociedad y que vuelve violentas a las personas.

4.8.2 Principios CENSA

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 29 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

CENSA entiende por principio una regla o código de conducta que permea la vida universitaria. El conjunto de principios se constituye de esta forma, en la ética que gobierna la conducta del individuo o la colectividad.

Por tanto, el quehacer de cada una de las dependencias y acciones de la Institución se guiará por los siguientes principios:

Integridad. Se manifiesta en el actuar permanente de las personas en concordancia con los valores que orientan la educación y el desarrollo humano.

Honestidad: Actuar consciente e intencionalmente de manera veraz conforme a los valores institucionales, incluso en aquellas ocasiones que impliquen riesgos o intereses particulares. A nivel institucional se refleja en relaciones y acciones que generan confianza y credibilidad interna y externamente. Se hace énfasis en la honestidad intelectual necesaria en todos los ámbitos de la actividad institucional.

Lealtad: Es el cumplimiento de deberes y acciones con fidelidad, honor y buena voluntad.

Confianza: El respeto y la credibilidad establecidos a partir del principio de buena fe indispensable para el buen ejercicio de la vida en comunidad.


Autonomía: Se asume como el ejercicio de la libertad individual y colectiva, manifiesta en el libre ejercicio de las ideas, de las acciones y las decisiones, en el uso de los recursos intelectuales, así como el ejercicio de la autogestión y autocontrol responsable, en concordancia con las normas que rigen el ethos social y con nuestra Constitución Nacional.

La autonomía cumple el propósito de situar a CENSA más allá de los enfrentamientos civiles y políticos.

Crítica: Es el espacio intersubjetivo de reflexión permanente que converge al diálogo, al debate, al juicio, al ejercicio autónomo y libre de la expresión y al disenso a partir de los cuales se fortalece y recrea la acción institucional.

Autocrítica: Proceso reflexivo individual o colectivo sobre lo que se hace o ejerce con el ánimo de identificar los campos susceptibles de mejoramiento y cualificación personal e institucional. En la esfera institucional la autocrítica se manifiesta en actividades como los procesos periódicos de evaluación y autoevaluación, y el compromiso con la calidad, la excelencia y mecanismos de mejoramiento continuo.

Participación: Corresponde al nivel de compromiso y sentimiento de pertenencia hacia la Institución que va más allá de las obligaciones impuestas por la organización, los niveles de responsabilidad, de acción y de autoridad que cada persona o instancia debe realizar atendiendo y resolviendo oportunamente las tareas o problemáticas que le competen. Implica la construcción del conjunto de

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 30 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

actividades, de proyectos comunes y valores compartidos que conforman todos los aspectos de la voluntad de vivir juntos.

Cada miembro de la colectividad debe asumir su responsabilidad para con los demás de forma cotidiana, en su actividad profesional, cultural y asociativa, lo que implica tener en claro sus derechos y deberes, y su necesidad de desarrollar las actividades en equipo.

4.9 POLÍTICA DE CALIDAD

El Centro de Sistemas de Antioquia CENSA se compromete a ofrecer programas de educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano que contribuyan al mejoramiento integral de la calidad de vida de nuestra comunidad, con un sistema de gestión de calidad que cumpla con todos los requisitos y necesidades de la organización y que esté en continuo mejoramiento, orientado al fortalecimiento de las competencias de nuestra comunidad, con gran sentido de competitividad y responsabilidad social, con el fin de ofrecer un servicio educativo con mayor inclusión social, a nivel nacional y con extensión a nivel internacional.

4.10 OBJETIVOS DE CALIDAD


4.10.1 Objetivo General

Brindar un servicio educativo integral que permita formar hombres y mujeres con sentido de servicio a la comunidad, integrales, éticos, y con mentalidad competitiva, productiva y abierta a los cambios y necesidades del entorno económico y social de nuestras regiones.

4.10.2 Objetivos específicos de Calidad

Para el logro de la Política de Calidad se establecieron los siguientes objetivos de calidad:

- Mejorar integralmente la calidad de vida del estudiante.
- Mantener un sistema de gestión de calidad que cumpla con todas las necesidades de la institución.
- Orientar el fortalecimiento de las competencias de la comunidad a través de los programas de formación.
- Formar técnicos laborales con gran sentido de competitividad y responsabilidad social.
- Ofrecer un servicio educativo con la mayor inclusión social tanto a nivel nacional como internacional.
- Evolucionar en infraestructura tecnológica dando cubrimiento a la necesidades de la comunidad educativa

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 31 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019

4.11 REPRESENTANTE A LA DIRECCIÓN

Medellín

La presidencia de la organización mediante acta comité de calidad # 59 del enero 4 de 2011 ha asignado esta responsabilidad en Medellín al Director Administrativo y Financiero del Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S – CENSA.

Montería

La presidencia de la organización mediante acta # 4 comité de calidad del 1º de junio de 2011 ha asignado esta responsabilidad en Montería al Director Regional del Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S – CENSA en esta ciudad.

Rionegro

La presidencia de la organización mediante acta comité de calidad # 2 del 25 de abril de 2012 ha asignado esta responsabilidad en Rionegro al Coordinador Administrativo de la sede del Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S – CENSA en este municipio.

Manizales

La presidencia de la organización mediante acta comité de calidad del 16 de mayo de 2012 ha asignado esta responsabilidad en Manizales al Coordinador Administrativo de la sede del Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S – CENSA en este municipio.

Bello


La presidencia de la organización mediante acta asamblea # 96 del 21 octubre de 2013 ha asignado esta responsabilidad en Bello al Coordinador Administrativo de la sede del Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S – CENSA en este municipio.

Itagüí

La presidencia de la organización mediante acta de junta de socios del 76 del 28 de junio de 2012 ha asignado esta responsabilidad en Itagüí al Coordinador Administrativo de la sede del Centro de Sistemas de Antioquia S.A.S – CENSA en este municipio.

4.11.1 Autoridad y comunicación interna

La responsabilidad y autoridad del S.G.C, están cimentadas en el Proyecto Educativo Institucional, el formato descripción de cargo, las competencias propias de cada proceso y en los procedimientos establecidos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 32 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

La responsabilidad del Comité de Calidad quedó establecida en el documento Acta No. 57 ACTA COMITÉ DE CALIDAD del 04 de Enero de 2011 para Medellín; Acta N° 02 ACTA COMITÉ DE CALIDAD del 25 de Junio de 2011 para Montería, Acta N° 02 ACTA COMITÉ DE CALIDAD del 25 de Junio de 2011 para Manizales, Acta N° 02 ACTA COMITÉ DE CALIDAD del 25 de Junio de 2011 cualquier cambio que afecte la operación del Sistema de Gestión de la Calidad es planificado y aprobado por este Comité.

Los flujos de información y comunicación de la Institución a nivel interno y externo se encuentran documentados en los instrumentos “*Listado Maestro de Documentos*”, “*Plan de Comunicaciones*” y “*matriz de comunicaciones*”, éstas permiten identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, clientes y la forma en donde se conserva y salvaguarda. La responsabilidad del mantenimiento de este listado y plan corresponde al procedimiento de control documental de sistema de gestión integral.

La comunicación de la Institución se asegura mediante el desarrollo semestral del Plan de Comunicaciones Institucional, el cual integra las comunicaciones internas y externas que se ajustan a los lineamientos establecidos por el Dirección. La responsabilidad de la ejecución de este Plan corresponde a los procesos de Comunicaciones.

4.11.2 Modelo de operación


El modelo de operación adoptado por CENSA se encuentra plasmado en el Mapa de Procesos, el cual es la representación gráfica de los procesos que se han conformado al interior de “CENSA” y de sus interacciones, nos ofrece una amplia visión del Sistema de Gestión. Los procesos los cuales operan en tres frentes: Visiónales o estratégicos, misionales o de la cadena de valor y los procesos de apoyo.

VISIÓNALES O ESTRATÉGICOS

Planeación estratégica: Responsable de suministrar directrices para el cumplimiento de las funciones sustantivas de la Institución mediante el diseño, seguimiento y evaluación de políticas, programas, planes y proyectos de carácter estratégico, así como acompañar su ejecución para garantizar el logro de las metas y los resultados definidos y esperados por la institución en su marco de acción.

MISIONALES O DE LA CADENA DE VALOR

Servicio educativo: Ejecutar actividades de planeación, organización, dirección control, que apoyen el ejercicio institucional, cumpliendo con los parámetros legales y de calidad que conlleven a obtener altos resultados en la satisfacción del cliente y deriven en la entrega a la sociedad de técnicos laborales competentes y afines con las necesidades del sector productivo, conjuntamente apoyando la formación integral

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 33 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

de los estudiantes potencializando sus competencias, mediante programas y actividades orientados al desarrollo físico y social que apunte al desarrollo humano y mejoramiento de la calidad.

Admisiones y registro Coordinar de manera eficiente la ejecución de los planes, programas, políticas formuladas y adoptadas por la institución en lo referente a los servicios de inscripción, matrícula y registros académicos, seguimiento al recaudo de los estudiantes mediante un proceso sistematizado, que permita evaluar y mejorar la información relacionada con la comunidad estudiantil.

Desarrollo social, (Extensión y Egresados, Gestión Empresarial, Emprendimiento y Bienestar Institucional): Contribuir al desarrollo del capital humano y social de la institución, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, la formación integral y el relacionamiento directo con el sector productivo y los clientes tanto internos como externos.

PROCESOS DE APOYO


“Proceso de Gestión de Recursos” Talento Humano – Compras - Apoyo Administrativo - Archivo: Definir y proporcionar los recursos físicos y humanos necesarios que aseguren la eficiencia y eficacia de los procesos de del Sistema de Gestión de Calidad, logrando a su vez mejora continua del sistema y una óptima prestación del servicio educativo ofrecido por la institución.

“Proceso de Gestión de Relaciones” Mercadeo - Comunicaciones: Diseñar y ejecutar diferentes estrategias de mercadeo que permitan captar un mayor número de clientes individuales y empresariales dando cumplimiento al direccionamiento estratégico, generando a su vez mecanismos de comunicación eficaces con el fin de sostener relaciones sólidas con los demás procesos y partes interesadas de la Institución.

Contabilidad y Financiera – Control Interno: Administrar, ejecutar y controlar el uso adecuado y eficiente de todos los recursos financieros de CENSA, con el fin de lograr la sostenibilidad del proyecto educativo institucional y una rentabilidad adecuada. Además de ser la herramienta principal para la toma de decisiones administrativas mediante información contable útil, oportuna y veraz.

El enfoque basado en procesos del Centro de Sistemas de Antioquia en búsqueda permanente del mejoramiento continuo y el desarrollo tecnológico gira en torno a **“PROCESOS TRANSVERSALES”** como:

Control y Mejora - Autoevaluación: Establecer, documentar e implementar las directrices del S.G.C para la prestación del servicio educativo, evaluar los resultados de cada uno de los procesos y promover la mejora continua de la eficacia y eficiencia de acuerdo con el horizonte institucional de CENSA y a su vez generando procesos de autoevaluación que generen y dinamicen la mejora continua de la institución basados en la opinión real de la comunidad institucional.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 34 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

Infraestructura Tecnológica: Ejecutar, controlar y mejora de soporte tecnología de la institución CENSA, con orientación a la mejora continua e innovación tecnológica.

Internacionalización: Generar relaciones que faciliten la inserción internacional, a través de convenios de cooperación que ofrezcan a la comunidad estudiantil oportunidades de formación en un contexto global.

Seguridad y Salud en el Trabajo: Sistema de seguridad y salud en el trabajo enmarcado en la ley y que se encarga por velar por las condiciones de la comunidad educativa en cuanto a su seguridad y salud.


Gestión de Proyectos i+D+i: Realizar la búsqueda, análisis, preparación y presentación de propuestas para participar a nivel público y privado en proyectos que permitan ofertar el portafolio de servicios de la OEI (Organización Educativa Integral) en iniciativas que impacten el mercado y faciliten el crecimiento en participación y presencia de la institución.

E-learning: Planeación y ejecución de programas virtuales orientando a la Institución CENSA hacia la educación virtual.

NOTA: En las sedes se tendrá la ejecución de los procesos de **Desarrollo Social** (Egresados, Gestión Empresarial y bienestar), **Servicio Educativo**, **Infraestructura Tecnológica** y **Apoyo Administrativo** los demás procesos se asumirán desde las sedes en caso de que la sede tome autonomía y recursos requeridos para llevarlo a cabo en cada sede, contando con el apoyo y directrices desde la sede Medellín

MAPA DE PROCESOS



	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 35 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

Procesos Misionales

Procesos Misionales: Son el corazón de la empresa, aquí se identifican las necesidades y requisitos de los clientes, para traducirlas en productos y servicios de calidad que sobrepasen sus expectativas. Estos procesos proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de Apoyo y/o Transversales

Estos hacen más fácil el trabajo de los procesos visionales y misionales y contribuyen al mejoramiento continuo del SGI.

NOTA: Dentro de la estructura documental del Sistema de gestión Integral, se tienen para cada uno de los procesos descritos en el mapa de procesos su respectiva caracterización.

4.12 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Procesos visionales o Estratégicos

Son la cabeza del Sistema, allí nace la plataforma estratégica de la organización: Misión, visión, política y todas las directrices que se desplegarán por toda la empresa. Estos procesos se encargan de la asignación de recursos para el mantenimiento y mejoramiento continuo del SGI.

Procesos Misionales

Procesos Misionales: Son el corazón de la empresa, aquí se identifican las necesidades y requisitos de los clientes, para traducirlas en productos y servicios de calidad que sobrepasen sus expectativas. Estos procesos proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.


Procesos de Apoyo y/o Transversales

Estos hacen más fácil el trabajo de los procesos visionales y misionales y contribuyen al mejoramiento continuo del SGI.

5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Para la estructura de la documentación del Sistema de Gestión integral cabe señalar que ésta parte de la Política de Calidad y culmina con los registros, los cuales se convierten en las evidencias que soportan el S.G.I.

En la estructura definida para la documentación del SGI se determinaron seis (6) categorías, las cuales se describen a continuación con la sigla respectiva:

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 36 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
CARACTERIZACIÓN	C
MANUAL	M
PROCEDIMIENTO	P
INSTRUCTIVO	IT
PLAN	PL
PROYECTO	PR
FORMATO	F
DESCRIPCIÓN DE CARGO	DC
PROGRAMA	PG

Los documentos, registros y normatividad del S.G.C se encuentran consolidados en el Listado Maestro de Documentos, los archivos correspondientes están codificados y disponibles.

La documentación en general del Sistema la administra el Representante de Dirección y/o el líder de cada proceso de acuerdo con lo indicado en el procedimiento *Control de Documentos y Control de Registros*. Se determinó que los documentos vigentes del S.G.I son los que se encuentran para consulta de todos los empleados.

5.1 Control de Documentos


Este procedimiento (P-C.M-01 Control de Documentos y registros) tiene por objeto efectuar el control de documentos del Sistema de Gestión Integral, con el fin de asegurar la disponibilidad de la versión vigente de los documentos aplicables, facilitar el acceso a éstos cuando se requiera y prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos. Aplica también para el control de los documentos externos, referidos éstos a la normatividad que es aplicable y utilizada directamente por los procesos y asegurar la permanencia de estos tanto legibles como identificables.

5.2 Control de Registros

Este procedimiento (P-C.M-01 Control de Documentos y registros) tiene por objeto efectuar el control de los registros del Sistema de Gestión Integral, con el fin de asegurar su adecuado almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición. Aplica también para el control de los documentos externos, referidos éstos a la normatividad que es aplicable y utilizada directamente por los procesos.

5.3 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Este procedimiento (P-C.M-08 Procedimiento para Control de las Salidas No Conforme) se orienta a identificar, controlar y dar tratamiento al producto o servicio no conforme que resulte de no cumplir los requisitos establecidos para los mismos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD		PÁGINA: 37 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

Su implementación corresponde al proceso misional que entrega directamente los productos y servicios al cliente externo, éstos son: P-CM-08 Procedimiento para Control de las Salidas No Conforme, Inicia con la identificación de los productos y/o servicios no conformes y finaliza con la verificación de las acciones tomadas para asegurar la conformidad con los requisitos.

5.4 AUDITORÍAS INTERNAS

En este procedimiento (P-C.M-03 Planificación y Realización de Auditorías Internas) se estandariza la forma como se deben realizar las auditorías internas a los procesos, con el fin de determinar mediante evidencia objetiva el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión, así como su eficiencia, eficacia y efectividad.

5.5 ACCIONES CORRECTIVAS Y PROPUESTAS DE MEJORA

En este procedimiento (P-C.M-06 Procedimiento mejora continua) se describen las actividades que debe desarrollar la Institución para tomar acciones que eliminen las causas de no conformidades reales o potenciales en el desarrollo de las actividades de CENSA y prevenir que vuelva a ocurrir, así como evaluar los aspectos que permitan mejorar el desarrollo de actividades de cada uno de los procesos. Inicia con la revisión y análisis de las fuentes que generan acciones correctivas, propuestas de mejora y finaliza con la verificación de la efectividad de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad y lograr el mejoramiento del proceso.

6. MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN


El S.G.I se monitorea y mide a través de una batería de indicadores de gestión definidos para los procesos, planes y programas.

Otro mecanismo que le permiten a CENSA fortalecer y controlar la medición del S.G.I es la práctica de la autoevaluación, este mecanismo evalúa los controles y monitorea la gestión de la Institución a través de la medición de los resultados generados por los procesos, evaluando su diseño y aplicación en un periodo de tiempo determinado.

6.1 Mejoramiento Continuo

En cumplimiento del principio del Sistema de Gestión Integral CENSA ha establecido instrumentos para planificar y ejecutar los planes de mejoramiento; estos instrumentos relacionan las actividades que se deben adelantar con el propósito de eliminar las brechas detectadas a nivel de cada empleado, de cada proceso y a nivel institucional, esta información queda plasmada en:

- El plan de mejoramiento Institucional se encuentran a cargo de cada líder de proceso. Se fundamenta en las acciones correctivas, propuestas de mejora de servicio de las diferentes fuentes de seguimiento y evaluación de la gestión.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 38 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019	

6.2 Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección es un pilar básico para garantizar la continuidad del SGI en el tiempo, su coordinación es función del Proceso de Planeación estratégica, se realizará anualmente. Esta revisión tendrá en cuenta los resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio de formación, estado de las acciones correctivas, propuestas de mejora y las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integral, recomendaciones para la mejora y los riesgos actualizados e identificados para la Institución y demás estipulados por la NTC ISO 9001 y NTC 5555.

La Revisión por la Dirección junto con la responsabilidad del Comité de Calidad permitirá asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.


6.3. Compromiso de la Dirección

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión, la Dirección de CENSA, encabezada por el Presidente, determinó la política y los objetivos de calidad y vela a través del proceso de comunicaciones y control y mejora por su divulgación, entendimiento y apropiación de cada uno de los empleados o funcionarios que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

El Presidente de CENSA, además de realizar un reconocimiento a las bondades de la implementación del S.G.C, manifestó su compromiso e invitó a todos los empleados mediante comunicación escrita en la cartelera institucional, a continuar este esfuerzo para forjar así un futuro institucional de excelencia.

Igualmente la Presidencia de CENSA, a través del “Reglamento de estudiantes y docentes” ha definido mecanismos de autorregulación; este documento contiene los lineamientos y políticas de la Institución que permite guiar y orientar sus acciones frente a los clientes y partes interesadas con enfoque hacia el cumplimiento de su Misión.

De otra parte, se destaca que el equipo directivo en su mayoría dueños de proceso y los demás empleados, participaron activamente en la planeación, ejecución, verificación y retroalimentación del S.G.I, lo cual se reflejó en la implementación del Sistema en las sede de Medellín, Rionegro, Montería y Manizales, Itagüí, bello y a futuro se constituye en fortaleza para la apropiación y compromiso para su mantenimiento e innovación.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-C.M-01	VERSIÓN: 16
	ELABORÓ: ANALISTA DE CALIDAD	PÁGINA: 39 DE 40	
REVISÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS		FECHA APROBACIÓN: 06 DE FEBRERO DE 2019

6.4. Gestión de los Recursos

CENSA cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema de Gestión y el cumplimiento de sus objetivos, es así como:

- Se cuenta con docentes y empleados competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Con base en los procedimientos internos se evalúan las competencias y se establecen propuestas de mejora individual e institucional con el propósito de garantizar la calidad de los servicios de formación que entrega el SGI.
- CENSA cuenta con instalaciones físicas, apropiadas al desarrollo de sus actividades.

Se dispone de una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo, programas, servicios asociados y de apoyo, y medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional. La administración, control e interrelación de los sistemas y medios de comunicación se establece en los siguientes instrumentos:

- ✓ Sistemas de Información
- ✓ Plan de comunicaciones o Canales de Comunicación.
- CENSA con la implementación de los documentos del SGI, la divulgación y aplicación de los principios de Sistema de Gestión integral busca garantizar un ambiente de trabajo adecuado a la prestación del servicio.