


**INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL  
ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO**

**MANUAL DE CALIDAD**

Descripción de la gestión por procesos, con base en los principios de la NTC ISO 9001:2015.


---



	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 2 de 15

#### TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION .....	3
1. OBJETIVO DEL MANUAL .....	4
2. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS .....	5
3. ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS .....	5
3.2 ARTICULACIÓN DE LOS PROCESOS CON EL PEI.....	5
4. COMPROMISO DE LA DIRECCION .....	6
5. MISION .....	7
6. VISION .....	7
7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD .....	7
8. EXCLUSIONES.....	7
9. POLITICA DE CALIDAD.....	7
10. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	7
11. ESTRUCTURA DOCUMENTAL .....	8
12. MAPA DE PROCESOS .....	9
13. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS (VER ANEXOS).....	10
13.1 PROCESOS ESTRATEGICOS .....	12
13.2 PROCESOS MISIONALES .....	10
13.3 PROCESOS DE APOYO.....	10
14. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS.....	10
15. MATRIZ DE REALCION DE PROCESOS VS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 .....	12
16 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO .....	13
16.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	13
16.2 LIDERAZGO EN CREDIT DEL SUR .....	13
16.3 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE CALIDAD .....	13
16.4 APOYO .....	14
16.5 OPERACIÓN .....	14
16.6 EVALUACION DEL DESEMPEÑO .....	14
16.7 MEJORA CONTINUA .....	15

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 3 de 15

## PRESENTACION


La Calidad es uno de los requisitos indispensables para proyectar las organizaciones hacia mercados cada vez más exigentes y complejos, por tal razón, la certificación en calidad, es una herramienta totalmente eficaz, eficiente y óptima para construir y fortalecer organizaciones competitivas, con un enfoque directo hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

La implementación de un sistema de Gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 es un proceso que permite mejorar la productividad y la competitividad de la empresa, permite una mejor y mayor satisfacción del cliente y aumenta la eficacia y eficiencia de los procesos.

En este documento se consigna los diferentes lineamientos mediante los cuales se rige la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NCT ISO 9001 Versión 2015 en La Escuela Normal Superior de Pasto y como mediante la óptima ejecución de los mismos trabajamos continuamente por seguir mejorando y servir con calidad a nuestros clientes, haciendo de la calidad un estilo de vida en nuestra empresa.

En este documento, se puede encontrar el alcance del sistema de gestión de calidad, El Mapa de Procesos, las caracterizaciones de los mismos, los procedimientos documentados y establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad o referencia a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001, Al implementar los aspectos anteriores La Escuela Normal Superior de Pasto garantiza el mejoramiento continuo de sus procesos para lograr eficacia y eficiencia en la ejecución de las actividades Estratégicas, misionales y de apoyo.

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 4 de 15


## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

El objeto del presente Manual es describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de La Escuela Normal Superior de Pasto, orientado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en el que se diseñan estrategias de Mejoramiento de la Calidad en la entrega de un servicio o producto eficiente para el cliente y partes interesadas.

Este Manual, por tanto, enuncia la política gerencial para la administración de la calidad describiendo de manera clara y precisa las políticas y objetivos de calidad de la institución, así como la descripción puntual del Sistema de Gestión de Calidad que regula la Escuela Normal Superior de Pasto para demostrar su capacidad de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes; en cada uno de los Procesos

El Manual describe las disposiciones adoptadas por la institución a efecto de cumplir con sus políticas, objetivos, requisitos legales, condiciones y acuerdos contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como los protocolos exigidos tanto por el propio Ministerio de Educación, como por la Rectoría y comité de calidad.

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 5 de 15

## 2. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Con base en la NTC ISO 9001: 2015, los Procesos institucionales se basa en los siguientes principios:

**Principio 1: Enfoque al Cliente.** *“Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.*

**Principio 2: Liderazgo:** *“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.*

**Principio 3: Participación del personal:** *“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.*

**Principio 4: Enfoque basado en procesos:** *“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.*

**Principio 5: Mejora:** *“La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.*

**Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** *“Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información”.*

**Principio 7: Gestión de las Relaciones:** *“La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización”*

## 3. ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS


Los procesos se articulan con el PEI, cuentan con niveles de organización e interacción con el Horizonte Institucional.

### 3.2 ARTICULACIÓN DE LOS PROCESOS CON EL PEI

La comprensión de la estructura se debe realizar en perspectiva del PEI y de la relación con las áreas de gestión de la Institución:

- La puesta en marcha del PEI el cual es el mayor exponente de la planeación estratégica de la institución, se hace posible a través del Plan de Mejoramiento Institucional, la Cultura Institucional y los Procesos Institucionales en donde se enmarca la gestión del día a día.

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 6 de 15

#### 4. COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Alta Dirección de la Escuela Normal Superior de Pasto, por medio de este documento, hace expreso y directo su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad institucional, el cual enmarca la dinámica del mejoramiento continuo con el que se desarrolla la capacidad para cumplir los requisitos y satisfacer las expectativas de nuestra comunidad educativa.


Para tal efecto, se da cabal cumplimiento al Plan Educativo Institucional PEI, al plan de mejoramiento institucional (PMI) y se ha incluido del direccionamiento estratégico institucional, elementos orientadores y retadores del SGC como son la política y objetivos de Calidad.

El sistema de gestión de calidad institucional se basa en el enfoque en sistémico y de procesos para la gestión, evidenciado en la red de procesos con sus interacciones, las caracterizaciones de procesos, procedimientos e instructivos que se armonizan con nuestro modelo pedagógico, diseño del currículo y plataforma educativa.

De manera expresa, se manifiesta el compromiso y disponibilidad para gestionar ante las autoridades competentes, los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad dentro de los principios de gestión que orientan el trabajo en función del cumplimiento de los requisitos de la comunidad educativa, los reglamentos y estándares internos, los referentes externos y el marco normativo que nos rige.

**Mg. José Coral Asaín**  
**Rector**

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 7 de 15

## 5. MISION

La Escuela Normal Superior de Pasto, orientada por sus principios institucionales y una dirección estratégica, forma Maestros para desempeñarse en el nivel Preescolar y Ciclo de Básica Primaria, con excelencia académica, comprometidos con el desarrollo integral de una sociedad, más equitativa, justa y humana; responsable ante los desafíos que plantea la región, el país y el mundo.

## 6. VISION

La Escuela Normal Superior de Pasto, Por su impacto pedagógico e investigativo, será reconocida regional y nacionalmente como referente de calidad y laboratorio pedagógico

## 7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Como se citó al comienzo, éste Manual fue articulado con los principios y requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 y la GTC 200 de ICONTEC, donde se delimita la definición del alcance de la gestión.

En consecuencia, como alcance de los Procesos Institucionales y de su gestión se propone:

Prestación del servicio, dentro del sistema de la educación formal, en los niveles de: preescolar, básica primaria, básica secundaria, media académica y programa de formación complementaria.

## 8. EXCLUSIONES

Conforme a lo expuesto en el requisito “1.2 Aplicación” de la Norma ISO 9001:2015, se establece la siguiente exclusión:

**Siete seis (7.1.5.1 Recursos de Seguimiento y Medición.** Se argumenta que: en el proceso formativo son prescindibles los instrumentos de precisión, debido a la conveniencia de las actividades y evaluaciones de carácter cualitativo y participativo para el diseño y desarrollo curricular.


## 9. POLITICA DE CALIDAD

La Escuela Normal Superior de Pasto, en coherencia con el marco legal vigente y su Proyecto Educativo Institucional, está comprometida con procesos de mejoramiento continuo que satisfagan las necesidades y expectativas de sus beneficiarios a partir de una formación, basada en estándares de calidad académicos y humanos; fundamentados en la revisión y actualización permanente de su propuesta educativa en cumplimiento de su responsabilidad social.

## 10. OBJETIVOS DE CALIDAD

- *Promover* el mejoramiento continuo, a través del fortalecimiento de los procesos institucionales que evidencien la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar la calidad académica, utilizando los resultados y el análisis de las pruebas SABER para la aplicación de estrategias que contribuyan al desarrollo de las competencias en los estudiantes.

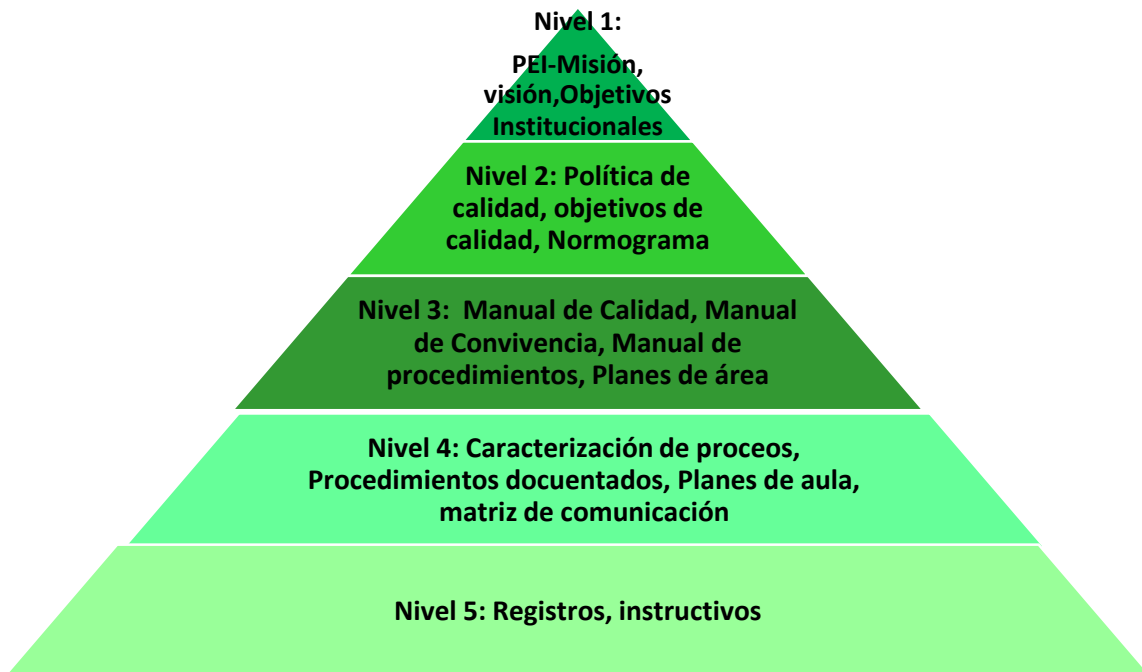
Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 8 de 15

- Satisfacer las necesidades de los usuarios con relación a la prestación del servicio educativo mediante la evaluación periódica y la retroalimentación permanente de la gestión escolar.
- Fortalecer la convivencia escolar a través de espacios de diálogo, concertación y corresponsabilidad entre los diferentes actores de la comunidad educativa, generando una cultura de bienestar que favorezca el proceso de aprendizaje de los estudiantes.
- Posicionar a la Escuela Normal Superior de Pasto, como una institución de calidad académica con amplia cobertura y gran compromiso social.
- Implementar un Proyecto Educativo Institucional que atienda las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y su entorno


## 11. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental del SGC de la Escuela Normal Superior de Pasto está constituida por cinco niveles en los que se clasifican las tipologías documentales más importantes que dinamizan la mejora continua y que se representan conforme la siguiente Pirámide documental:

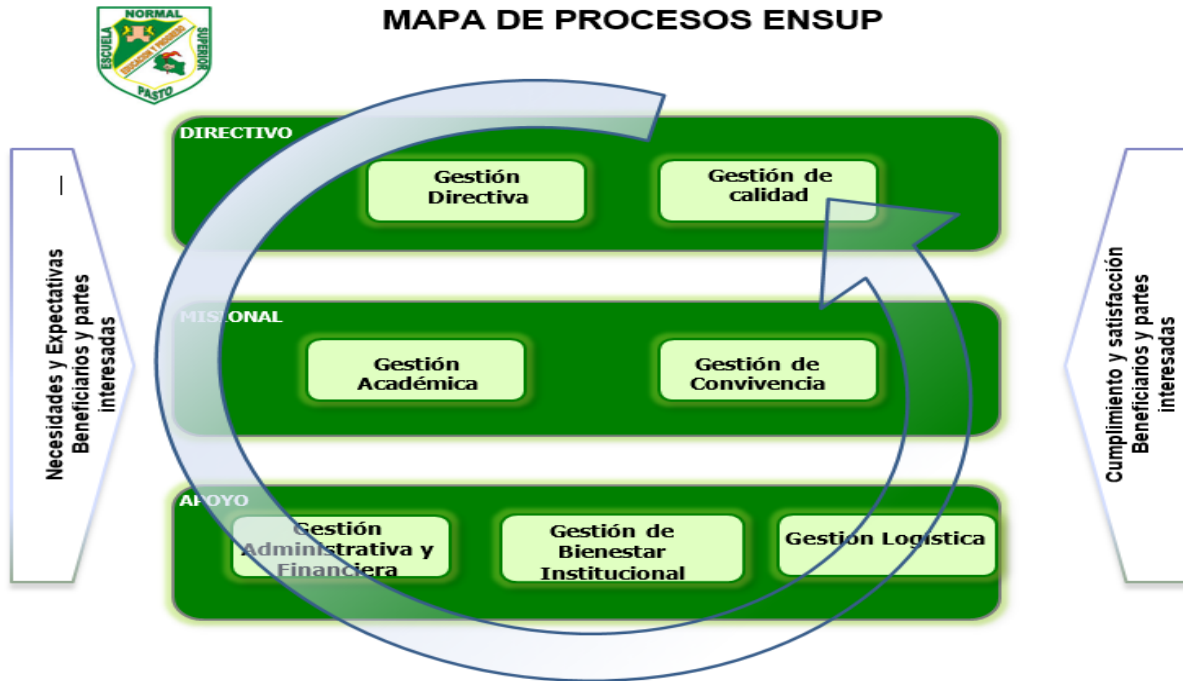


Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--



	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 9 de 15

## 12. MAPA DE PROCESOS



El Mapa de Procesos de La Escuela Normal Superior de Pasto, cuenta con un total de 7 procesos clasificados de la siguiente manera: Procesos Estratégicos: Gestión Directiva y Gestión de Calidad, Procesos Misionales: Gestión Académica y Gestión de Convivencia, Procesos de Apoyo: Gestión Administrativa y financiera, Gestión de Bienestar institucional, Gestión logística


Los Procesos Estratégicos son fundamentales para la Organización ya que definen la Misión, Visión y compromisos con las partes interesadas a través de Directrices (plataforma estratégica) para posicionar a la Empresa en el Mercado Regional y Nacional.

Los Procesos Misionales están directamente relacionados con el producto y/o Servicio a entregar al cliente, dan el cumplimiento a la Misión institucional, generan el valor agregado y diferenciador frente a los productos o servicios de otras organizaciones.

Los Procesos de Apoyo brindan apoyo y soporte para que los procesos Estratégicos y Misionales cumplan con los objetivos estratégicos y generen satisfacción en el cliente y partes interesadas.

Todos los procesos interactúan entre sí y se auditan para encontrar oportunidades de mejora que se conviertan en acciones que le brinden a la organización eficacia, eficiencia y efectividad en el desarrollo de su misión y Visión.

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 10 de 15

### 13. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS (VER ANEXOS)

#### 13.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

- CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION DIRECTIVA
- CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD

#### 13.2 PROCESOS MISIONALES

- CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION ACADEMICA
- CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE CONVIVENCIA

#### 13.3 PROCESOS DE APOYO


- CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE CONVIVENCIA
- CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION LOGISTICA

### 14. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Es importante hacer referencia a los procedimientos básicos del SGC de la Escuela Normal Superior de Pasto sobre los que fundamentan los procesos y la capacidad para cumplir con los requisitos de nuestras partes interesadas. La siguiente tabla muestra en detalle la referencia de los procedimientos que constituyen el SGC:

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	OBJETIVO	ALCANCE
PROCEDIMIENTO PQRS	GD-CCA-027	Establecer la metodología para dar trámite oportuno a Peticiones, Quejas, Sugerencias y/o Reconocimientos - PQRS y al seguimiento de los niveles de satisfacción de la comunidad educativa, con el fin de conocer, medir y establecer mejoras a los servicios ofrecidos.	Vincula a todos los procesos relacionados con el desarrollo del servicio educativo y todo lo relacionado con la participación de la comunidad educativa.
PROCEDIMIENTO AUDITORIA	GD-CCA-029	Determinar, sistemáticamente, oportunidades de mejoramiento por medio del análisis de la conformidad, conveniencia y efectividad del servicio educativo.	Vincula a todos los procesos relacionados con el desarrollo del servicio educativo; dependiendo de las acciones de los alcances de los programas de auditorías y las necesidades de evaluación particular de aspectos relacionados con el desarrollo del servicio educativo.
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	GD-CCA-030	Suministrar las orientaciones para el control, creación y modificación de los documentos requeridos para el desarrollo del servicio educativo.	Vincula todas las acciones de la comunidad educativa relacionadas con el control, creación, distribución, disposición y almacenamiento de los documentos y documentos de referencia vinculados en el desarrollo del servicio educativo.
PROCEDIMIENTO ACCIONES	GD-CCA-031	Establecer la metodología y condiciones para implementar	Vincula todos los procesos, actividades y miembros de la comunidad educativa en lo

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--


	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 11 de 15

CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		acciones correctivas y/o preventivas fortaleciendo la conformidad, adecuación, conveniencia y efectividad del servicio educativo.	relacionado con el desarrollo del servicio educativo, para transformar las dificultades, prevenir las dificultades y sostener las fortalezas en todo el desarrollo de las gestiones.
PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORME	GD-CCA-032	Promover la conformidad del servicio educativo, controlando la insatisfacción, cumplimiento de los requisitos y en general toda la conveniencia y adecuación del servicio educativo.	Vincula a todos los procesos relacionados con el desarrollo del servicio educativo y todo lo relacionado con la participación de la comunidad educativa.
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO	GD-CCA-033	Suministrar orientaciones para el control, creación, modificación, diligenciamiento y retención de los registros que evidencian la conformidad en el desarrollo del servicio educativo.	Vincula todas las acciones de la comunidad educativa relacionadas con el control, creación, distribución, disposición y almacenamiento de los documentos y documentos de referencia vinculados en el desarrollo del servicio educativo.
PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULAS	GD-103	Formalizar el vínculo entre el estudiante, padres de familia o acudiente y la Institución.	Aplica para la Matrícula de estudiantes de preescolar, básica, media y programa de formación complementaria de la ENSUP, tanto nuevos como antiguos
PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN	GD-105	Proporcionar al personal docente, directivo docente, administrativo, de servicios generales y estudiantes de la Escuela Normal Superior de Pasto los referentes institucionales que le permitan reconocer la institución, la organización del plantel educativo y sus responsabilidades individuales, así como reorientar la integración del personal antiguo y estudiantes activos a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en los procesos	Aplica a todo el personal docente, directivo docente, administrativo, de servicios generales, así como a los estudiantes nuevos de la Escuela Normal Superior de Pasto. La inducción a personal inicia desde que se reciben las novedades de ingreso de personal docente, directivo, administrativo, de servicios generales hasta la ejecución y entrega del registro de integración de cargo o lista de verificación de inducción. La inducción a estudiantes se da al inicio del año escolar o semestre donde se orienta a los mismos sobre los lineamientos generales de la institución. La reinducción abarca desde el momento en que se presente cambios normativos, modificación de políticas institucionales dentro del marco legal hasta la realización de las actividades de actualización que sean necesarias para el personal o estudiantes activos cuando así se requiera.

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

15. MATRIZ DE REALCION DE PROCESOS VS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

CAPITULOS		REQUISITOS ISO 9001:2015 PROCESOS	ESTRATEGICOS		MISIONALES		APOYO			
			GD	GCCA	GA	GCO	GAF	GBI	GL	
PLANEAR	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la Organización y su contexto								
		4.2 Comprensión de las expectativas y partes interesadas								
		4.3 Determinación del sistema de Gestión de Calidad								
		4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos								
	5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y Compromiso								
		5.2 Política								
		5.3 Roles, Responsabilidades								
	6. PLANIFICACION	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades								
		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos								
6.3 Planificación de los cambios										
HACER	7. APOYO	7.1 Recursos								
		7.2 Competencia								
		7.3 Toma de conciencia								
		7.4 Comunicación								
		7.5 Información Documentada								
	8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional								
		8.2 Requisitos para los productos y servicios								
		8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios								
		8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente								
		8.5 Producción y prestación del Servicio								
9. EVALUACION DE DESEMPEÑO	9. EVALUACION DE DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación								
		9.2 Auditoría interna								
		9.3 Revisión por la Dirección								
ACTUAR	10. MEJORA	10.1 Generalidades								
		10.2 No conformidad y acción correctiva								
		10.3 Mejora Continua								

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 13 de 15

## 16 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO

El **Sistema de Gestión de Calidad de La Escuela Normal Superior de Pasto** es un conjunto de elementos relacionados entre sí bajo procesos de trabajo orientados en alcanzar la calidad de un producto o servicio. Los elementos que componen un Sistema de Gestión de Calidad pueden ser los mismos que para cualquier Sistema de Gestión, pero todo ellos enfocados en la calidad del producto o del servicio con el que trabaje la organización buscando la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

### 16.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En **La Escuela Normal Superior de Pasto** se establece el contexto del SGC y cómo ésta es apoyada por la estrategia de negocio. Esta cláusula es la base del resto de la norma. Proporciona a la empresa la oportunidad de identificar y comprender los factores y partes de su entorno que apoyan el SGC. El punto de partida es identificar todos los problemas internos y externos que sean relevantes a su SGC. y luego establecer todas las "partes interesadas" de qué forma son pertinentes a su SGC. También define el alcance de su SGC, pudiendo ser la totalidad de su organización o funciones específicas a través de un enfoque basado en Procesos.

Ver Matriz de Evidencias del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015

### 16.2 LIDERAZGO EN CREDIT DEL SUR

En **La Escuela Normal Superior de Pasto** se define el papel de la alta dirección como un grupo de personas que dirigen y controlan su empresa al más alto nivel. Nos aseguramos que el SGC y sus requisitos estén integrados en los procesos de la organización y de que la política y los objetivos estén alineados con la dirección estratégica de la misma. A su vez nos aseguramos que el SGC es accesible, comunicado, mantenido y comprendido por todas las partes.

La alta dirección asigna Funciones y responsabilidades para el funcionamiento del SGC generando compromiso y liderazgo para entregar al cliente un servicio de calidad acorde a sus expectativas y necesidades.


Ver Matriz de Evidencias del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015

### 16.3 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

En **La Escuela Normal Superior de Pasto** se planea acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. La consideración de los riesgos debe ser proporcional al impacto potencial que puedan tener, y podría incluir oportunidades de lanzamiento de nuevos productos o la expansión geográfica, por ejemplo. Las medidas para abordar los riesgos y las oportunidades se controlan, manejan y comunican a toda la organización. Otra área clave de esta cláusula es el establecer objetivos de calidad medibles. Finalmente, la planificación de los cambios que debe realizarse de manera sistemática.

Ver Matriz de Evidencias del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 14 de 15

#### 16.4 APOYO

Esta sección de la norma ISO 9001, La Escuela Normal Superior de Pasto se centra en obtener los recursos adecuados, las personas adecuadas y la infraestructura adecuada para cumplir con los objetivos de la organización. Nos aseguramos que dichos recursos estén disponibles. En esta cláusula también se aborda el conocimiento de la organización en relación con el SGC. Los trabajadores no sólo tienen que estar al corriente de la política de calidad, sino que también deben saber cómo contribuir a la misma y cuáles son las consecuencias de no cumplirla. En esta cláusula se hace referencia al término "Información documentada". Las versiones anteriores de la norma ISO 9001 requerían un manual de calidad, la norma actual ya no estipula esto; sin embargo, como elemento de apoyo lo tenemos para una mayor organización y entendimiento del sistema en el personal, además de conocer el nivel de información documentada necesaria para controlar un SGC. También hace hincapié en el control de acceso a la información documentada que refleja la importancia de la seguridad de la información.

Ver Matriz de Evidencias del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015

#### 16.5 OPERACIÓN

En La Escuela Normal Superior de Pasto se Diseña y ejecuta los planes y procesos que permiten a la organización satisfacer las necesidades del cliente. Reconocer el aumento del uso de servicios subcontratados a través de criterios para monitorear el desempeño de estas partes, además de mantener los registros utilizados para establecer los criterios de selección. Esta cláusula también cubre los requisitos para los productos y servicios.

Se establece una sección que cubre las actividades posteriores a la entrega, que podrían incluir el mantenimiento o reparación, los riesgos asociados a un producto o servicio, los requisitos del cliente, retroalimentación con las partes interesadas y todos los requisitos legales.

Ver Matriz de Evidencias del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015


#### 16.6 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

En La Escuela Normal Superior de Pasto se mide y evalúa el SGC para asegurar que éste es efectivo y que le ayuda a mejorar de manera continua

Es importante considerar lo que se debe medir, los métodos empleados, y cuándo los datos deben ser analizados y reportados. La organización busca activamente información sobre la percepción de sus clientes sobre sus productos o servicios Tendrán que llevarse a cabo auditorías internas y hay ciertos criterios de auditoría definidos para garantizar que los resultados de estas auditorías se reportan a la dirección correspondiente. En último lugar tendrán que llevarse a cabo las revisiones por la dirección con herramientas de control y evaluación que se guardarán como evidencia información documentada.

Ver Matriz de Evidencias del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--

	Institución Educativa Municipal <b>ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE PASTO</b>	Código: GD-CCA-052
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Página 15 de 15

### 16.7 MEJORA CONTINUA

En La Escuela Normal Superior de Pasto se determinan e identifican las oportunidades para mejorar continuamente el SGC. Uno de los requisitos consiste en buscar de manera activa oportunidades para mejorar los procesos, productos o servicios, con el cliente y partes interesadas siempre en mente. Algunas de las acciones que se requieren cubren el manejo de acciones correctivas.

Se reacciona ante las No conformidades identificando posibles causas que las generan para adelantar un plan de mejora y generar satisfacción al cliente.

Ver Matriz de Evidencias del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015

#### 1. CONTROL DE CAMBIOS

En esta parte del Manual de Calidad se registran los cambios que ha recibido este documento dentro del proceso de mejora continua del SGC de la Escuela Normal Superior de Pasto, los cuales se presentan a continuación:

CONTROL DE CAMBIOS				
Código	Motivo de cambio	Versión anterior	Nueva Versión	Fecha
GD-CCA-052	Documento original	1		30-ago-15
GD-REC-009	Corrección numeral 1.2 sobre el que se basa la declaración de exclusión de requisitos	1	2	03-mar-16
	Se determina incluir el numeral 3.3 para las exclusiones del SGC			
	Se incluye la sección 3.4 Control y divulgación del manual de calidad			
	Se incluye el compromiso de la dirección			
	Se incluye la visión institucional			
	Inclusión de la Pirámide documental			
	Referencia a la caracterización de procesos			
	Referencia a los procedimientos básicos del SGC			
GD-REC-009	Se realizó el ajuste a la norma ISO 9001-2015	2	3	16-may-18

Aprobó: Comité de Calidad	Fecha de Elaboración: 30 de Agosto de 2015	Fecha de Actualización: 16 de Mayo de 2018
---------------------------	--	--