


INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 1 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

MANUAL DE CALIDAD

Manual: MN-RC-01

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”


INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 2 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

TABLA DE CONTENIDO

ASPECTOS PROPIOS DEL MANUAL.

- Objetivo y alcance.....3
- Exclusiones.....3
- Control de modificaciones.....3

PRESENTACIÓN DEL IPA.

- Misión.....4
- Visión.....4
- Nuestros valores.....4 y 5
- Organigrama Institucional.....5
- Historia del IPA.....6 y 7

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.


- Política de Calidad.....7 y 8
- Objetivos de la calidad..... 8
- Mapa de procesos.....9

PROCESOS DEL INSTITUTO POLITÉCNICO

- Procesos del Instituto Politécnico Agroindustrial.....10

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 3 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

OBJETIVO Y ALCANCE.

La presente manual específica la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad del INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL relaciona todos los procesos y procedimientos para obtener la satisfacción plena de los estudiantes, profesores y empleados para que sean mejores seres humanos y profesionales competentes e innovadores al servicio de la comunidad y del país.

EXCLUSIONES

El Instituto Politécnico Agroindustrial ha excluido los numerales:

7.4 de la norma NTC 5555 en donde se refiere a “COMPRAS, debido a que en el IPA, las compras son de menor cuantía y no afectan la calidad de la prestación del servicio de Formación para el Trabajo. Hemos establecido proveedores exclusivos que nos dan buenos descuentos, servicio a tiempo y facilidad de pago.

7.6 Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y Medición En Las Instituciones De Formación Para El Trabajo, ya que no manejamos ninguno de estos equipos.


CONTROL DE MODIFICACIONES.

El Manual de Calidad se revisa, mínimo una vez al año, como parte de la revisión que realiza el Comité Gerencial del Sistema de Gestión de la Calidad. Los cambios en la normatividad también generan la revisión del Manual de Calidad.

Los miembros del Comité Gerencial están comprometidos con la divulgación del Manual y asegurar que el personal del Instituto lo comprenda y lo acoja

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 4 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL

MISIÓN

El INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO “POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL” es una institución dedicada a la formación de talento humano para las empresas de diferentes sectores de la economía, bajo los principios de integridad, responsabilidad, espíritu de servicio y cumplimiento, con los perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral.

VISIÓN.

Convertir al Instituto de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano “POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL”, en una institución excelente en la prestación de servicios educativos en el Departamento del Meta, la región de la Orinoquia y Colombia, con proyección globalizada, mediante un proyecto pedagógico que brinde amplia oferta educativa pertinente, ofreciendo programas con amplia calidad académica, articulados hacia el trabajo y la convivencia ciudadana.

NUESTROS VALORES.


Creemos en nosotros, porque la vitalidad y la fortaleza residen en nuestra empresa, formamos parte de su presente y futuro. Implementamos la ética, como valor rector, con la guía de Dios para todas nuestras decisiones y ejecuciones.

Creemos en la calidad en el servicio al cliente, porque el éxito de nuestra empresa depende de que prestemos un servicio y capacitación acorde a las necesidades socioeconómicas de nuestros estudiantes.

Creemos en el deseo de superación, porque para lograr un desarrollo personal el individuo necesita, de él, para mejorar integralmente el modo de vivir. Enfrentamos los retos con Tenacidad laboral y dinamismo.

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 5 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

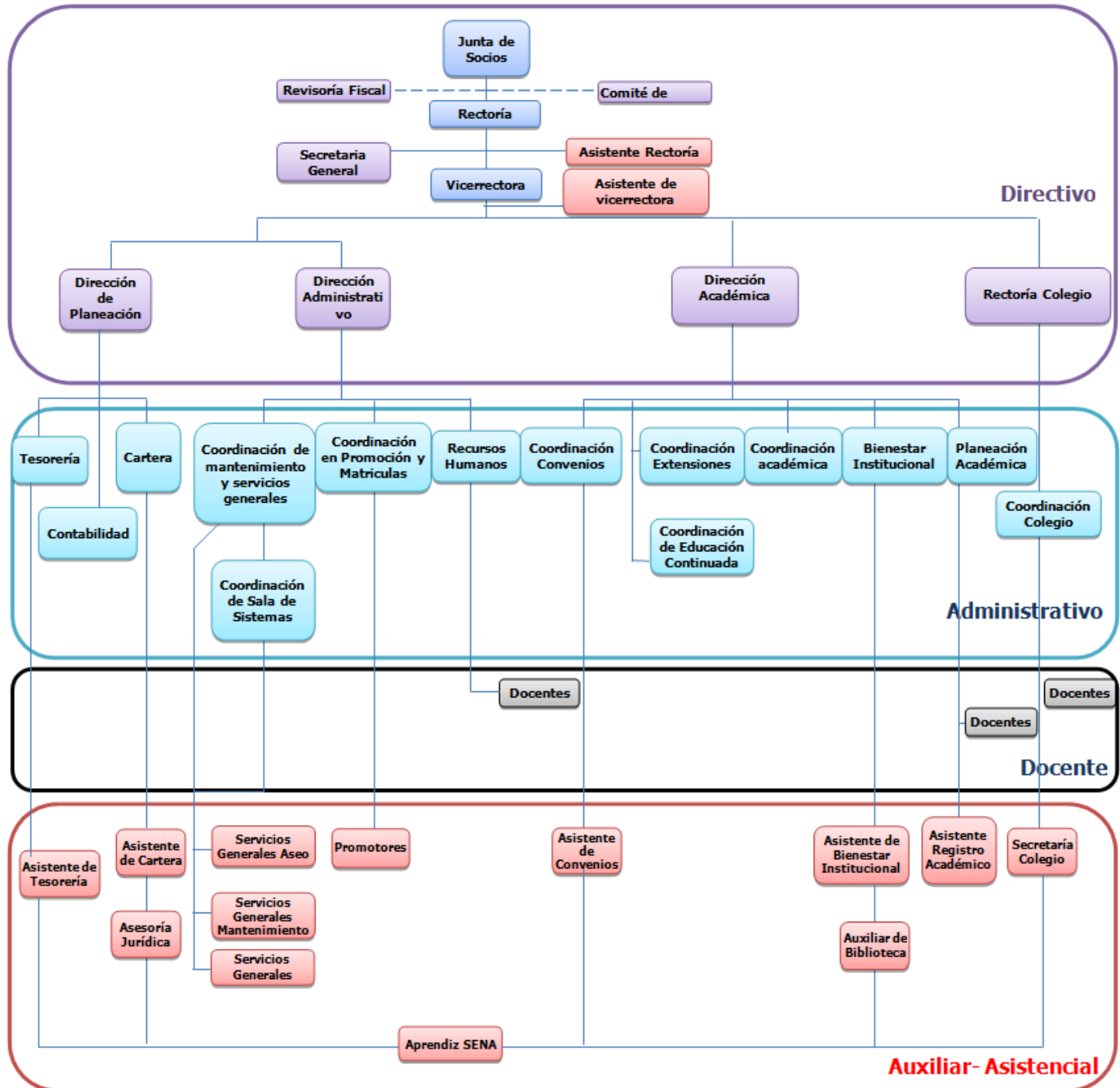
Creemos en la Comunidad, porque como colombianos debemos contribuir al desarrollo programado de nuestra región y del país. Desarrollando nuestros objetivos institucionales con Honestidad, Lealtad y Responsabilidad

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”


INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839-6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 6 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 7 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

HISTORIA DEL INSTITUTO POLITECNICO AGROINDUSTRIAL

MARCO INSTITUCIONAL

EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO “POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL” es una entidad de carácter privado, creada para convertirse en la primera Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, por su calidad al servicio de la formación del talento humano como técnico laboral por competencias, en los programas formativos de Industria, Comercio y Servicios.

MARCO LEGAL

EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO “POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL” lleva a cabo sus actividades educativas en marco a las siguientes leyes, nacionales y municipales:


- Ley 1064 del 26 de julio de 2006
- Decreto 4904 de 2009
- Resolución Nª 0173 del 22 de II-94
- Resolución Nª 1031 DE 2010
- Resolución Nª 1079 de 2010
- Resolución Nª 0879 de 2010

ANTECEDENTES

EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO “POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL” comenzó a funcionar en el año 1994, con una población estudiantil de 213 estudiantes, distribuidos en 9 programas técnicos laborales, apoyados por una población de 23 profesores, desarrollando cátedra en 3 jornadas: diurna, nocturna y jornada de los sábados.

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 8 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

En el período comprendido entre 1994 y 1999 la población del politécnico osciló entre 213 y 380 estudiantes en las tres jornadas. En éste periodo la población estudiantil creció lentamente debido a que la junta directiva mantuvo como política la descentralización institucional. Instaló sedes en los municipios de Granada, Fuente de oro y Puerto López en el departamento del Meta; Guayabetal y Soacha del departamento de Cundinamarca; y en Villanueva del departamento del Casanare.

La población estudiantil para esa época no fue significativa, cada extensión tuvo en promedio entre 50 y 80 estudiantes, algunas de estas sedes se han levantado por circunstancias administrativas, de orden público o por falta de estudiantes en algunos municipios.

Durante los cuatro primeros años del nuevo milenio, el Instituto Politécnico Agroindustrial a incursiono con sus programas técnicos laborales en otras regiones del país como la zona Atlántica en la ciudad de Barranquilla, donde se creó una infraestructura técnica, administrativa e institucional con capacidad de 500 estudiantes, pero por los mismos problemas administrativos y de mercadeo la sede desapareció.


Hoy la operación académica y administrativa gira en torno a su sede principal en la ciudad de Villavicencio, con una población cercana a los 1400 estudiantes y una población docente que oscila entre 120 y 180 profesores desarrollando actividades de cátedra con una asignación promedio entre 2 y 3 cátedras por docente.

El Instituto ha mantenido la extensión social sin ningún tipo de ayuda municipal de los entes gubernamentales en los siguientes municipios Acacias y Granada (Departamento del Meta), en Caqueza (Departamento de Cundinamarca), en Yopal (Departamento del Casanare), en convenio con UNIORINOQUIA en el Municipio de Aguazul (Casanare) y desarrollando proyectos de Formación Técnica laboral en las poblaciones de Restrepo, Puerto Rico, Mapiripan y El dorado en el Departamento del Meta y a nivel Nacional con las Fuerzas Militares de Colombia.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 9 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

El INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL, ha iniciado con ánimo y decisión la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad identificando los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y necesidades de nuestros clientes e implementando una mejora continua y así alcanzar las metas y resultados planificados.

Es nuestra tarea y obligación cumplir con la norma NTC 5555 y 5581 para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD.

En el INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL, estamos dedicados a la formación del talento humano para las empresas, de los diferentes sectores de la economía, en el Departamento, la Orinoquia y por todo el país, con un gran compromiso social y formando integralmente a los técnicos que necesita la región.

Reafirmamos nuestro compromiso de cumplir con las normas educativas y establecer un Sistema de Gestión de la Calidad Total para cumplir con todas las expectativas y necesidades de nuestros clientes para que culminen con éxito sus estudios y conectándolos con el sector productivo de la región y del país.


Estamos seguros que con la ayuda de todos los estamentos de nuestra institución y las autoridades educativas lograremos formar excelentes profesionales para el desarrollo económico y humano de nuestra patria.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

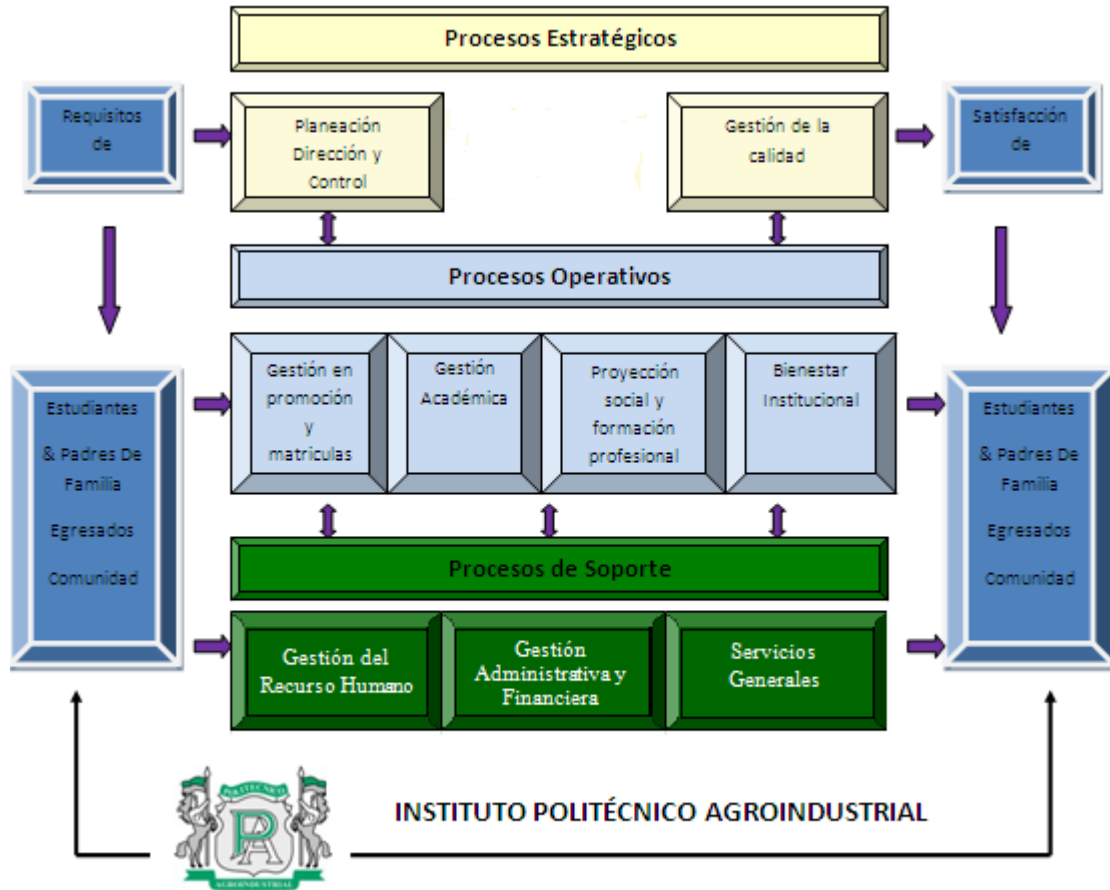
- Aumentar el cumplimiento de de las expectativas y necesidades de nuestros clientes.
- Mejorar el ambiente de trabajo.
- Disminuir el nivel de quejas y reclamos de los clientes mediante una gestión oportuna y eficaz.
- Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.-

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”


INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839-6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 10 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

MAPA DE PROCESOS:



ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"


INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD		
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839-6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0	Página 11 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1		

PROCESOS DEL INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL.

TIPO DE PROCESO	PROCESO	OBJETIVO
ESTRATÉGICOS	Planeación, Dirección Y Control (PD)	Prever, establecer y tomar las acciones necesarias para fortalecer la Institución ante los cambios y necesidades del mercado. Apoyar y revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la calidad.
	Gestión De La Calidad (RC)	Documentar, establecer y controlar las actividades para el mejoramiento continuo de toda la organización.
OPERATIVOS	Gestión Académica (GA)	Fortalecer la formación académica y practica para mantener una alta calidad de las actividades docentes, investigativas y de los programas académicos.
	Proyección Social Y Formación Empresarial. (PS)	Propiciar la formación de empresas productivas y crear condiciones económicas y sociales para formar emprendedores que den respuestas a sus necesidades y a las de la Comunidad.
	Bienestar Institucional (Bi)	Brindar apoyo a los miembros de la Institución para que puedan desarrollar sus actividades laborales, formativas y prácticas empresariales en forma exitosa.
	Promoción Y Matriculas (PM)	Promover y establecer facilidades para que los estudiantes puedan matricularse y finalizar sus estudios exitosamente.
SOPORTE	Gestión Del Recurso Humano. (RH)	Establecer y fomentar un ambiente de trabajo que promueva el trabajo en equipo y la convivencia. Capacitar al personal docente y administrativo para dar un servicio de excelente calidad.
	Gestión Administrativa Y Financiera (GF)	Apoyar y facilitar la labor de los docentes para que puedan cumplir bien su trabajo y establecer estrategias que permitan consolidar financieramente la Institución.
	Infraestructura Y Mantenimiento (SG)	Mantener y proteger la infraestructura de la Institución para un servicio de alta calidad a nuestros clientes.

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0 Página 12 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Identificación de proceso	Planeación Dirección y Control				
Objetivo	Establecer las directrices y controles para el buen funcionamiento del SGC y promover la mejora continua y la innovación según la misión del IPA				
Alcance	Inicia con la planeación de la implementación del SGC y termina con la definición y ejecución de las tareas y estrategias para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema.				
Responsable	Rector y representante Gerencial de la Calidad.				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
MEN y el Sena. ICONTEC Estudiantes y Padres de Familia Gestión de la Calidad Gestión Financiera. Todos los procesos	Lineamientos legales Normas vigentes Necesidades y expectativas de estudiantes y padres de familia Indicadores de Gestión, Auditorias internas y acciones correctivas , preventivas y de mejora Informes de ejecución presupuestal y financiero	Planear	Hacer	Mejoras del PEI Política de la Calidad Actas de revisión recomendaciones Servicio conforme Acciones correctivas preventivas y mejora Aseguramiento de recursos. 	MEN SENA ICONTEC Comunidad educativa Todo el SGC Estudiantes y padres de familia. Gestión de recursos Recomendaciones de mejoras al SGC
		Elaborar un cronograma de ejecución del SGC.	Evaluación y seguimiento de los procesos del SGC		
		Identificar las necesidades y expectativas de los estudiantes	Efectuar la revisión por de la Dirección. Asegurar los recursos y la logística para el SGC		
		Definir los representantes de calidad	Implementar estrategias para mejorar el servicio.		
		Actuar	Verificar		
		Asignar tareas para los procesos del SGC	Estado de las acciones correctivas y preventivas		
		Implementar acciones correctivas y preventivas	Evaluar la eficacia del SGC a través de los indicadores de Gestión. Manejo de quejas reclamos Ejecución tareas asignadas en las revisiones		

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Recursos		Documentos Asociados	
Técnicos	Hacer		
Equipos de computo y de oficina ayudas audiovisuales Equipos de comunicación	Oficina de Rectoría Oficina del representante de C. Salones para capacitación	Proyecto Educativo Institucional PEI Manual de la Calidad Manuales de Convivencia Cronogramas de planeación del SGC	Directrices de Rectoría Procedimiento de revisión por la dirección Informes de resultados de encuestas de satisfacción del cliente interno y externo Listado maestro de documentos Listado maestro de registros.
Seguimiento y Medición		Requisitos Por Cumplir	
Control del Proceso	Indicadores	De Ley	De Los Clientes
Seguimiento y Medición de las encuestas y sugerencias de la Satisfacción del cliente Auditorias Internas Revisiones por la Dirección Gestión de quejas y reclamos	Informe de resultados por parte de la dirección.	Ley 115 de febrero 8 de 1994 "Ley general de Educación y decretos reglamentarios.	Satisfacción de sus necesidades y expectativas Servicio de excelente calidad
		De La Norma	De La Norma
		Norma ISO 9001-2008; NTC 5555 Y 5581	Misión y visión del IPA Objetivos de Calidad

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839-6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0 Página 14 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Identificación de proceso	Sistema de Gestión en Calidad				
Objetivo	llevar a cabo un procesos de gestión en calidad, en donde se lleve a cabo un procesos de mejoramiento continua, asegurando la implementación y monitoreo del mismo.				
Alcance	desde el momento de análisis y diagnostico de la institución, hasta la retroalimentación del SGC con acciones preventivas, correctivas y de mejora				
Responsable	Representante Gerencial de la Calidad				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
ICONTEC Todos los proceso de gestión del IPA Estudiantes Gestión Financiera y Administrativa	ISO 9001-2008 NTC 5555 NTC 5581 Procesos y Registros de Gestión Necesidades y expectativas del servicio prestado Recursos para el desarrollo de la implementación del SGC	Planear Definición del equipo de trabajo diagnostico de productos y servicios, así como necesidades y expectativas del cliente Planificación del direccionamiento estratégico Revisión de procesos en contra de la normas ISO Y NTC Cronograma de Actividades	Hacer Manual de Calidad Normalización de proceso y registros ejecutar cronograma de actividades llevar a cabo los procedimientos de modificación y creación de registros establecer la documentación necesaria en la cobertura de tramites procedimentales elaboración de informes d avance y gestión	Acciones correctivas preventivas y de mejora Informe de cumplimiento de cronograma de actividades del SGC Certificación del Sistema de Gestión de Calidad Actas de reuniones del SGC	Todos los procesos de las áreas de Gestión } Gestión en dirección y control Gestión del Talento Humano Estudiantes
		Gestión del Talento Humano	La creación de perfiles laborales que asigna la implementación del SGC	Verificar Auditorias Internas de Calidad Quejas Reclamos sugerencias o manifestaciones de satisfacción Indicadores de Procesos Revisión de Acciones Correctivas Preventivas y de mejora Servicio No Conforme	Actuar Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0 Página 15 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Recursos		Documentos Asociados	
Técnicos	Humanos		
equipos de computo instalaciones físicas	Rector Representante de la gerencia Representante de la calidad Director de cada área de gestión	Listado maestro de documentos norma base para la elaboración de documentos del sic servicio no conforme Manual de Indicadores de Gestión Control de los registros auditorias internas manejo de quejas , reclamos, sugerencias y manifestaciones de satisfacción norma base para la elaboración de documentos del sic	Manual de Calidad
Seguimiento y Medición		Requisitos Por Cumplir	
Control del Proceso	Indicadores	De Ley	De Los Clientes
Manual de Indicadores de Gestión Servicio No Conforme Quejas, Reclamos, Sugerencias, y manifestaciones de satisfacción		decreto 2020 de 2006	prestar un servicio de calidad y conforme a las expectativas de los cliente
		De La Norma	De La Institución
		ISO 9001-2008 NTC 5555 NTC 5581	Aumentar la eficiencia y eficacia de las áreas de gestión Certificación de SGC Mejora continua de los procesos de gestión

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Identificación de proceso	Gestión Académica				
Objetivo	Diseñar, ejecutar y evaluar el servicio educativo que ofrece el IPA.				
Alcance	Inicia con la elaboración y organización del Plan de estudios y termina con la promoción del estudiante.				
Responsable	Dirección Académica				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
		Planear	Hacer		
SEV, SEM SENA, MEN	Resoluciones y decretos	Planes de estudio por asignatura	Ejecutar los planes de estudio por asignatura	Informes SEV	SEV, SEM y SENA MEN
Estudiante y padres de familia	Necesidades y requerimientos Listado de estudiantes por curso	Horarios y calendario de Actividades Evaluación de Docentes	Ejecutar las actividades de evaluación y promoción Cumplir los horarios y buen uso de los salones	Calendarios Académicos Formatos de notas	Estudiantes y padres de familia.
Gestión Directiva	Actas y directrices de la Dirección	Actividades de evaluación y promoción de estudiantes		Actas de Evaluación y desempeño docentes	Gestión de la calidad
Gestión de la Calidad	Documentos del SGC y resultados de acciones correctivas, preventivas y de mejora.			Solicitud de capacitación	Gestión Recursos Humanos
Gestión Recursos Humanos	Docentes competentes y evaluación de desempeño.	Implementar y revisar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Asistencia docentes y asistencia estudiantes El buen uso y cumplimiento de los planes de estudio.	Solicitud de mantenimiento de infraestructura	Gestión administrativa y Financiera.
Gestión Administrativa y financiera	Asignación de recursos		Indicadores de gestión.		Gestión de Infraestructura y mantenimiento.
Gestión de Infraestructura y mantenimiento.	Equipos, materiales y servicios		Carga académica		
Gestión Bienestar Institucional.	Servicios de apoyo.				

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Página 17 de 27 Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Recursos		Documentos Asociados	
Técnicos	Hacer		
Equipos de computo y oficina Ayudas audiovisuales Laboratorios	Planta física	Proyecto Educativo institucional Planes de Estudios Guías de cátedra Formatos de notas Control de asistencia docente Horarios Académicos. Hoja de vida estudiantes	Planillas de notas Paz y salvos Análisis de evaluaciones de desempeño Procedimiento de Control académico. Procedimiento integración y continuidad docentes Procedimiento acto de certificación técnica. Procedimiento de control y evaluación de docentes.
Seguimiento y Medición		Requisitos Por Cumplir	
Control del Proceso	Indicadores	De Ley	De Los Clientes
Informes gestión por áreas Evaluación actividades curriculares y extracurricular Seguimiento rendimiento académico de los estudiantes Servicio no conforme.	Cumplimiento plan asignaturas Análisis deserción	Ley 1064 del 26 de Julio de 2.006	Ambiente adecuado para el aprendizaje. Formación humana y académica de calidad Egresadas recursivos y competentes
		De La Norma	De La Institución
		Norma NTC 5555 Y 5581	Mejoramiento del PEI Formación permanente de los docentes

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Página 18 de 27 Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Identificación de proceso	Proyección Social Y Formación Empresarial				
Objetivo	Definir las pautas para el manejo de los servicios complementarios los cuales son parte fundamental del servicio educativo del IPA				
Alcance	Inicia con la definición de servicios complementarios y termina con la ejecución y seguimiento de los servicios establecidos.				
Responsable	Coordinador de Educación Continuada				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
		Planear	Hacer		
Estudiantes y padres de familia	Necesidades y requerimientos	Capacitaciones Actualización y seminarios	Realizar seminarios. cursos capacitación	Informe y evaluación	Estudiantes y padres
Empresas del Sector	Necesidades de personal o capacitación	Diplomados	Diplomados y ciclos de actualización.	del portafolio de servicios,	Empresas del Sector Entidades del Estado.
SENA		Implementar acciones correctivas , preventivas y de mejora.		Indicadores de participación	Rector y Junta Directiva
Gestión directiva	Directrices del Rector			Diplomas y certificaciones	Docentes
Gerencia Financiera	Asignar los recursos				
Gestión de calidad	Acciones correctivas, preventivas y mejora	Actuar	Verificar	Programa de nuevas ofertas de servicios	Coordinadores diferentes procesos
Gestión Académica	Seminarios y actualización Diplomados	Acciones correctivas preventivas y mejora Encuestas de satisfacción	Satisfacción del cliente en las actividades de Educación Continuada.		Gestión del SGC
Gestión Bienestar institucional	Comunicaciones				
Servicios Generales	Equipos y aulas				
Gestión Recursos Humanos.	Personal competente				

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0 Página 19 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Recursos		Documentos Asociados	
Técnicos	Hacer		
Equipos de computo y de oficina. Equipos de comunicación Ayudas audiovisuales	Oficinas y aulas	Portafolio de servicios Cronograma de los servicios. Instrucción de servicios complementarios Registro de servicios complementarios. Encuestas de satisfacción al cliente Acciones correctivas, preventivas o mejora	
Seguimiento y Medición		Requisitos Por Cumplir	
Control del Proceso	Indicadores	De Ley	De Los Clientes
Cronograma de servicios Portafolio de servicios.	Servicios programados versus realizados Numero de participantes		Satisfacción de sus necesidades y requerimientos
		De La Norma	De La Norma
		NTC 5555 y 5581	Cumplir con la tarea de educación Continuada Mejorar y complementar la oferta educativa del IPA

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Página 20 de 27 Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Identificación de proceso	Bienestar Institucional				
Objetivo	Brindar un apoyo a la Comunidad Académica para el desarrollo de las actividades laborales y formativas dentro del mejor ambiente				
Alcance	Se inicia con plan de actividades que favorezcan el desarrollo y participación de la comunidad estudiantil y finaliza la valoración de las actividades realizadas.				
Responsable	Coordinadora de Bienestar				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Cientes
		Planear	Hacer		
Estudiantes y Padres de Familia	Necesidades y requerimientos asistencia financiera.	Actividades de Bienestar Concursos y eventos Visitas pedagógicas	Realizar las actividades para que participe la CE Ejecutar visitas a empresas y sitios de interés	Informe actividades realizadas	Estudiantes y padres de familia
Alcaldías y entes gubernamentales y la programación de eventos	Programa de eventos y ferias Deportes y concursos.	Practicas empresariales Participación de la Comunidad en las actividades.	Programas para reducir la deserción Promover hábitos de vida saludables y valores	Indicadores de participación	Comunidad estudiantil Alcaldías y entes del gobierno
Empresas del Sector	Invitaciones a Empresas	Actos de graduación		asignaciones de recursos	Todos los procesos del SGC.
Gestión Directiva	Directrices del Rector				
Gestión de Calidad	Visitas culturales y carácter pedagógico.			Reportes de seguimiento y control de las actividad	Empresas del sector.
Gestión Financiera	Deportes y concursos. Asignación de recursos	Implementar acciones correctivas y preventivas y de mejora	Verificar el cubrimiento de las necesidades de los miembros de la CE	Paz y salvo practicas	
Comunidad Educativa	Necesidades y requerimientos de la Comunidad estudiantil		La participación de la CE en los diferentes eventos	Cuadro de actividades BI	

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0 Página 21 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Recursos		Documentos Asociados	
Técnicos	Hacer	Manual Calidad Manual de convivencia Procedimiento Bienestar Institucional Cronograma de Eventos culturales y deportivos Cuadro de actividades de BI	
Equipos computo y oficina Equipos de comunicación Radio y TV	Planta física Salas de reunión		
Seguimiento y Medición		Requisitos Por Cumplir	
Control del Proceso	Indicadores	De Ley	De Los Clientes
Evaluación de practicantes informes de convenios y actividades	tasa de inserción laboral de practicantes Histórico de convenios empresariales	Secretaría de educación	La inserción al mercado laboral actividades pedagógicas complementarias Seguridad estudiantil
		De La Norma	De La Institución
		ISO 5581 4.4.4.1, 4.6, 4.7.1	reconocimiento en el área empresarial de nuestros practicantes Desarrollo académica y laboral

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Página 22 de 27 Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Identificación de proceso	PROMOCION Y MATRICULAS				
Objetivo	Desarrollar las actividades necesarias para definir la promoción y admisión de los aspirantes y matricularlos como estudiantes de la Institución.				
Alcance	Inicia con el proceso de promoción y finaliza con el registro de los estudiantes.				
Responsable	Dirección académica				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
M de Educación, Sena	Leyes y normas legales	Planear	Hacer	Documentos Requeridos	Estudiantes y padres de familia.
Estudiantes	Tarifas de matriculas	Promoción	Realizar las promociones		
Padres de Familia	Documentos requeridos	Admisiones	Procesos de admisión	Matriculas legalizadas	Coordinadores de las diferentes áreas.
Gestión Directiva	Actas de revisión de la dirección	Matriculas	Entrevistas estudiantes		
Gestión Académica	Actas de evaluación y promoción		Legalizar matriculas	Informe de Gestión de cada Área. Informe SGC: cierre de acciones correctivas y preventivas y de mejora	
Gestión de Recursos Humanos	Personal competente	Actuar	Verificar		
Gestión Admón. y Financiera	Asignación de recursos, registros	Auditarías	Se realice una promoción y divulgación acertada.	Listado general de los estudiantes	
Gestión de la Calidad	Documentos del SGC: encuestas, auditorias, quejas, sugerencias	Acciones correctivas			
Infraestructura y mantenimiento	Equipos y mobiliario disponibles	Acciones Preventivas		Documento de los estudiantes.	
Bienestar Institucional	Guías folletos y asesorías	Mejoras			

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Recursos		Documentos Asociados	
Técnicos	Hacer	Proyecto Educativo Institucional Contratos de prestación de servicios educativos Folletos de promoción y de matrícula. Entrevista de admisión y formulario del estudiante diligenciado Desprendible de la matrícula financiera. Manual de convivencia. Cronograma institucional	
Equipos de computo y de oficina	Planta física		
Equipos de comunicación			
Recursos audiovisuales			
Videos y cuñas de radio y TV			
Seguimiento y Medición		Requisitos Por Cumplir	
Control del Proceso	Indicadores	De Ley	De Los Clientes
Cumplimiento del cronograma institucional.	Alumnos matriculados versus alumnos inscritos en promoción.	Resoluciones y disposiciones de la Secretaria de Educación.	Facilidad de inscripción y financiación Información oportuna y confiable Orientación y buena atención
Encuestas de Gestión			
Informes de Gestión	Alumnos matriculados versus		
Seguimiento al servicio no conforme	costo de promoción.		
		De La Norma	De La Norma
		Específicos :7.1, 7.2 Generales: 4.1,4.2,5.2,	Directrices del IPA Cumplir las metas de la Institución

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Página 24 de 27 Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Identificación de proceso	Infraestructura y Mantenimiento				
Objetivo	llevar a cabo la gestión de soporte en las actividades operativas de l institución, dando atención y manteamiento a cualquier inconveniente con la infraestructura de la institución así como ofrecer las herramientas necesarias para el desarrollo normal de las actividades académicas				
Alcance	desde la ejecución de acciones preventivas de infraestructura, hasta el momento donde se incurra en una necesidad de mantenimiento, hasta la atención y seguimiento de la actividad				
Responsable	Coordinador de Servicios Generales				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
Gestión del talento Humano Gestión del Sistema de Gestión de Calidad Planeación dirección y control	perfiles de cargos y funciones del área de gestión define normas, procedimiento y registros del proceso Seguimiento de actividades establece la estrategia y metas en torno la infraestructura y el soporte tecnológico de la institución	Planear	Hacer	informes de indicadores de gestión de actividades relacionadas Proyección del presupuesto del año siguiente	Gestión Financiera Y administrativa Gestión del Sistema de Gestión de la Calidad
		Elaboración de plan de adecuamiento de la institución	ejecución y/o actualización del inventario de equipos		
		establecer plantilla de nomina, y recursos para la ejecución de planes de infraestructura y mantenimiento	ejecución de acciones de adecuación y prevención adjudicación de presupuesto para acciones de adecuación	Evaluación de los planes de adecuación de infraestructura y mantenimiento	Gestión en Planeación dirección y control
		elaboración de acciones correctivas, preventivas y de mejora	llevar a cabo todas las solicitudes de mantenimiento de equipos e infraestructura		
Verificar	Actuar	Monitoreo de actividades correctivas, preventivas y de mejora			
Diligenciamiento de los registros de actividades	ejecución de acciones correctivas, preventivas y de mejora.				
ejecución del presupuesto estimado de adecuación y mantenimiento de infraestructura Registros de hojas de vida de equipos					
Actualización de software y hardware					

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0 Página 25 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Recursos		Documentos Asociados	
Técnicos	Humanos		
Herramientas para actividades de infraestructura	Jefe de Talento Humano	Procedimiento de infraestructura y mantenimiento	
Hardware y software en mantenimiento de equipos	Rector	cronograma de actividades de infraestructura y mantenimiento	
Herramientas de aseo	Comité de calidad	Solicitud de mantenimiento	
	Directora de planeación y presupuesto	Manual de Cargos y Funciones	
		Hoja de Vida de Equipos	
		control e la documentación del sic	
		elaboración mediación y eliminación de registros	
Seguimiento y Medición		Requisitos Por Cumplir	
Control del Proceso	Indicadores	De Ley	De Los Clientes
Verificación de ejecución de actividades	Tipologías de solicitudes de mantenimiento	Secretaria de educación	ofrecer un servicio de calidad, y mantener todas las herramientas de infraestructura y equipos a la altura de las necesidades de nuestros estudiantes
Registro de solicitud de mantenimiento	Histórico de mantenimiento de equipos	HSEQ	
Satisfacción de los estudiantes hacia la infraestructura de la institución		De La Norma	De La Institución
		puntos 4.1, 4.2.1, 6.3, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5 ISO 9001-2008 Y NTC 5555 y 5581	Acciones preventivas. Correctivas y de mejora que permitan el mejoramiento continuo de la infraestructura de la institución

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------


COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
“NO REPRODUCIR”

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0
		Página 26 de 27 Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Identificación de proceso	Recursos Humanos				
Objetivo	llevar a cabo todas las actividades correspondientes al personal humano de la institución, ya sean administrativos y/o docentes, procurar su bienestar laboral y profesional, llevar a cabo actividades de bienestar laboral en la institución, y garantizando que el personal de la institución cumpla a cabalidad los perfiles laborales necesarios para la realización de las actividades que se les encomiende.				
Alcance	a todo el personal administrativo de la institución				
Responsable	Jefe de Recursos Humanos				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
Gestión Financiera y administrativa Gestión académica Gestión del Sistema de Gestión de Calidad Ministerio de la protección	Recursos y presupuesto Necesidades laborales Perfiles académicos y laborales de los docentes desarrollar estándares y procedimientos de calidad para el desarrollo de las actividades académicas de la institución marco legal del trabajador	Planear	Hacer	Selección de personal adecuado para las necesidades laborales nombramientos de personal y ubicación en lugares de trabajo Indicadores de gestión del proceso Pagos de nomina y prestaciones salariales Actividades de inducción y capacitación de personal Certificaciones laborales cumplimiento de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora entrega de dotación	Todas las áreas de gestión del SGC Mejora continua
		llevar a cabo un análisis de necesidades y requisitos laborales así como caracterización de cargos laborales	proceso de selección de aspirantes Inducción y capacitación de personal nuevo		
		manuales de inducción, y cubrimiento de prestaciones laborales	acondicionamiento físico y mobiliario de lugar de trabajo. Establecer plantilla de nomina y vinculación de las prestaciones laborales		
		Identificación de recursos financieros	Actuar		
		Verificar			
		monitoreo y evaluación de actividades laborales	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora		
		Evaluación de indicadores laborales			
		re-evaluación de perfiles laborales			

ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"

INSTITUTO POLITÉCNICO AGROINDUSTRIAL		MANUAL DE CALIDAD	
	Carrera 31ª N° 34-35 Barrio San Fernando Teléfonos(098)6621839- 6627681-6621839 Villavicencio, Colombia.	MN-RC-01	Revisión: 0 Página 27 de 27
		Fecha Efectiva: 03/12/2010 Versión: 1	

Recursos		Documentos Asociados	
Técnicos	Humanos		
Software, hardware, mobiliario, instalaciones físicas	Rector Director Administrativo y Financiero Director académico	Manual de cargos y funciones registro de entrevista hoja de vida institucional registro de inducción Registro de novedades laborales registro de entrega de dotación	
Seguimiento y Medición		Requisitos Por Cumplir	
Control del Proceso	Indicadores	De Ley	De Los Clientes
Registro de entrevista Registro de inducción Hoja de desempeño laboral	Rotación de Personal Coste de Recursos Humanos	Prestaciones laborales Pagos de nomina Capacitación Elaboración de Contratos	necesidades académicas y administrativas para la armonía en el proceso de capacitación académica
		De La Norma	De La Institución
		Procedimiento de Administracion de Personal NTC 5555 Y 5581	manual de cargos y funciones




ELABORADO POR: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: RECTOR
---	-------------------------

COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO
"NO REPRODUCIR"