

INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad de **YEAH COMMUNITY COLLEGE** tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado para el aseguramiento de la calidad en sus servicios, cumpliendo con los estándares establecidos en las normas **ISO 9001, NTC 5555, NTC 5580, NTC 5581** , así como en el **PEI**, el Manual de Convivencia y los requisitos legales aplicables descritos en la Matriz Legal .

Este documento establece los alcances, procesos y áreas involucradas , así como las funciones, actividades y responsabilidades del personal, haciendo referencia a los procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución. Ha sido estructurado a partir de los diferentes recursos administrativos y académicos y enmarcado dentro del PEI , con el propósito de facilitar su acceso a quienes requieran conocer las disposiciones establecidas.

Además, este Manual ha sido diseñado para dar respuesta a cada uno de los numerales de las normas ISO 9001:2015 y NTC 5555:2011 , evidenciando la manera en que la organización implementa y mantiene su Sistema de Gestión de Calidad. De este modo, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua, la excelencia en el servicio y el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales .

1. **Direccionamiento Estratégico**

1.1 **Planificación Estratégica**

1.2 **Valores YEAH**

2. **Generalidades del Sistema de Gestión**

2.1 Objetivo del manual: El objetivo de este manual de calidad es establecer las directrices y procedimientos necesarios para asegurar que todos los procesos y servicios de la institución cumplan con los más altos estándares de calidad. A través de su implementación, buscamos:

- Garantizar la mejora continua, la satisfacción de nuestra comunidad educativa y el cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias aplicables.
- Proporcionar un marco claro para la gestión eficiente, la transparencia en las operaciones y la optimización de recursos, promoviendo un entorno académico y administrativo de excelencia.

2.2 Responsable del Manual: La responsable del Manual de Calidad es la Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, quien supervisa la implementación, seguimiento y actualización del manual. Este cargo es responsable de asegurar que los procedimientos establecidos sean correctamente aplicados, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento de los estándares de calidad en todos los procesos institucionales. Además, es quien coordina la formación y sensibilización del personal sobre los lineamientos de calidad y garantiza que se cumpla con las normativas legales y reglamentarias correspondientes.

Numerales de la Norma

A continuación, se presentan los numerales de la norma aplicables a la institución, los cuales deben ser cumplidos para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Estos numerales establecen los requisitos y lineamientos que rigen nuestra gestión, asegurando el cumplimiento de estándares de calidad, el mejoramiento continuo y la alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto:

En YEAH!, hemos identificado las variables internas y externas que influyen en nuestros resultados. Para su gestión, desarrollamos una herramienta específica que facilita su análisis, monitoreo y actualización, permitiendo una toma de decisiones alineada con nuestros objetivos estratégicos. [DIE-MT-01 TABLERO DE MANDO INTEGRAL](#)

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

Para YEAH!, la satisfacción de las necesidades de sus partes interesadas es una prioridad dentro de su Sistema de Gestión. Por ello, se identifican y analizan sus requisitos a través de la [SIG-MT-03 °MATRIZ DE PARTES INTERESADAS°](#), una herramienta que permite su monitoreo y actualización continua, asegurando una gestión alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión

En YEAH!, el Sistema de Gestión de Calidad aplica a todos los procesos, actividades y colaboradores, teniendo en cuenta los factores internos, externos y las necesidades de las partes interesadas. Para más detalles, consultar el [Alcance del SGC](#) en nuestra página web.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos:

4.4.1 Interacción de los procesos: El Sistema de Gestión de Calidad de YEAH! Está compuesto por diversos procesos interrelacionados, diseñados para cumplir con los objetivos estratégicos, operativos y de calidad de la organización. Para su gestión, se ha desarrollado un [Mapa de Procesos](#), junto con la caracterización de cada proceso, donde se define su propósito, alcance e interacción. A continuación, se enlazan y explican estos elementos en detalle.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la organización integra diversos procesos que interactúan de manera sinérgica para cumplir los objetivos estratégicos, operativos y de calidad.

A continuación, se describe cómo interactúan:

- **Direccionamiento Estratégico:** Este proceso define los lineamientos estratégicos que guían todas las actividades de la organización. A través de su interacción con los demás procesos, asegura que las metas y objetivos definidos contribuyan al crecimiento sostenible y la consolidación del modelo de negocio. Sirve como base para la planificación y priorización en todos los procesos.
- **Gestión de la Calidad:** Este proceso se relaciona transversalmente con todos los demás, promoviendo la mejora continua y asegurando la eficacia y eficiencia del desempeño del SIG. A través de métodos de control y medición para garantizar que las actividades cumplan con los estándares definidos.
- **Prestación del Servicio Educativo:** La interacción con el direccionamiento estratégico asegura que los programas de formación respondan a las necesidades del contexto y a las prioridades estratégicas de la organización. Asimismo, este proceso se retroalimenta de la experiencia del usuario para ajustar los contenidos y metodologías a las expectativas de los usuarios.
- **Experiencia del Usuario:** Este proceso recopila y analiza las necesidades y expectativas de los usuarios, asegurando que se cumpla la promesa de valor. Su retroalimentación es fundamental para la gestión de calidad y la prestación del servicio educativo, ya que permite ajustar y rediseñar procesos para satisfacer y superar las expectativas de los usuarios.
- **Gestión de proyectos:**
- **Humanos con Recursos:** Garantiza que el talento humano esté alineado con los objetivos estratégicos y motivado para desempeñarse eficazmente. Este proceso interactúa con el direccionamiento estratégico y la gestión de calidad, asegurando que las personas cuenten con las

competencias necesarias para la prestación del servicio y se desarrollen programas de formación de alta calidad.

- **Planeación de la Gestión Administrativa:** Este proceso proporciona los recursos necesarios (tecnológicos, físicos y financieros) para la operación de todos los demás procesos. Su interacción con la gestión de calidad asegura la optimización de recursos y la sostenibilidad operativa, mientras que su alineación con el direccionamiento estratégico garantiza que las inversiones y contrataciones estén en sintonía con los objetivos organizacionales.

4.4.2 La información documentada de la organización se almacena y soportar en la plataforma Q10 y su microsítio web diseñado para el Sistema de Gestión

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección de la Institución reafirma su compromiso con la calidad, estableciendo y difundiendo la política y los objetivos descritos en este manual. Para garantizar su implementación efectiva, se asignan los recursos necesarios y se comunican claramente los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad a toda la comunidad educativa. Asimismo, se promueve el cumplimiento de los requisitos establecidos y se llevarán a cabo revisiones periódicas con el propósito de fomentar la mejora continua en todos nuestros procesos.

5.1.1 Generalidades

- a) La alta dirección asume su responsabilidad y lo soporta a través de un [acto administrativo](#)
- b) Se asegurando que la Política de calidad y los objetivos de calidad sean establecidos para el sistema de gestión de calidad y sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización; se realiza a través de [SIG-MT-05 °MATRIZ DE SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD°](#)

5.1.2 Enfoque al cliente

- a) Identificación y cumplimiento de requisitos: Las necesidades y expectativas de nuestros clientes y demás partes interesadas se determinan y gestionan a través de la [SIG-MT-03 °MATRIZ DE PARTES INTERESADAS°](#). Asimismo, se asegura el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables mediante la [SIG-MT-08 °MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES°](#) a nivel organizacional.
- b) Gestión de riesgos y oportunidades: Los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de nuestros servicios y la satisfacción del cliente se identifican y gestionan en la [SIG-MT-04 °MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE GESTIÓN°](#) con un seguimiento continuo según los períodos definidos.
- c) Compromiso con la satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente es un pilar fundamental del Sistema de Gestión de Calidad y se promueve en todos los espacios de la Institución. Para ello, se realizan mediciones periódicas que permiten evaluar de manera objetiva el nivel de satisfacción, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del cliente en cada interacción.

5.2 Política

5.2.1 - 5.2.3 Yeah Community College ha establecido una Política de Calidad que refleja su compromiso con la satisfacción del cliente, la mejora continua y la excelencia en sus servicios educativos. Esta política, alineada con los objetivos institucionales, está disponible al público a través de la página web, garantizando su difusión y cumplimiento en todos los niveles de la organización. ([Política Integral](#))

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección de Yeah Community College asegura que las responsabilidades y autoridades dentro de la organización sean asignadas, comunicadas y comprendidas. Para ello, se han definido un [organigrama](#), un [manual de funciones](#) y un [modelo de operación por procesos](#), donde se establecen los roles, responsabilidades y autoridades, garantizando el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua.

6. Planificación

6.1 *Acciones para abordar riesgos y oportunidades:* La responsable de la administración del riesgo es la Coordinadora de Calidad de la institución, quien tiene la función de identificar, evaluar, y gestionar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades académicas, administrativas y operativas. Esto se realiza a través de [SIG-MT-04 °Matriz De Riesgos Y Oportunidades De Gestión°](#). Se establece que el periodo de seguimiento y evaluación de la efectividad de las acciones frente a los riesgos se realizará trimestralmente.

6.2 *Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:* Yeah Community College establece objetivos de calidad alineados con sus objetivos estratégicos, priorizando la satisfacción del cliente y la mejora continua. Estos objetivos son medibles, monitoreados y comunicados de manera permanente, asegurando su cumplimiento y contribución a la excelencia institucional. Los objetivos de calidad y su seguimiento se encuentran documentados en [SIG-MT-05 °Matriz De Seguimiento Objetivos De Calidad°](#)

6.3 *Planificación de los cambios:* Yeah Community College gestiona los cambios en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de manera planificada a través de la Matriz de Planificación del Cambio, donde se analizan el propósito y las consecuencias del cambio, la integridad del sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades, asegurando así su correcta implementación y alineación con la mejora continua.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 *Generalidades:* Se garantiza la provisión de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Para ello, la institución evalúa las capacidades y limitaciones de sus recursos internos y determina los requerimientos de bienes y servicios a obtener de proveedores externos, asegurando así el cumplimiento de los objetivos de calidad y la eficiencia operativa. [GAD-PL-01 °Plan De Mantenimiento°](#)

7.1.2 *Personas:* Se determina y proporciona el personal necesario para la implementación, operación y control eficaz de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC). La asignación de personas se realiza a través del [HCR-MN-01 °Manual De Funciones Y Perfiles°](#), y el Organigrama, y su vinculación se lleva a cabo mediante los [procedimientos](#) establecidos por la organización. Además, la institución cuenta con un [HCR- PL-01 °Plan Anual De Capacitación°](#) para fortalecer las competencias del personal y un [HCR- PL-02 °Plan De Bienestar°](#) que contribuye a mejorar su calidad de vida y desempeño, garantizando así la eficiencia y mejora continua de los procesos.

7.1.3 *Infraestructura:* Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y la prestación de servicios educativos de calidad. Para ello, cuenta con un [GAD-PL-01 °Plan De Mantenimiento°](#), diseñado para la corrección y prevención de fallas, lleva un control de la [GAD-F0-06 °Hoja De Vida De Equipos° 2024 - 2025](#) y garantiza el adecuado funcionamiento de infraestructura, equipos tecnológicos, y tecnología de la información y comunicación, asegurando la disponibilidad y eficiencia de los recursos.

7.1.4 *Ambiente para la operación de los procesos:* Se garantiza un ambiente adecuado para la operación de sus procesos a través del seguimiento y control de factores sociales, psicológicos y físicos. Para ello, cuenta con una asesoría en SG-SST, que vela por el cumplimiento de este requisito, aplica la batería de riesgos psicosociales, realiza inspecciones locativas para evaluar la infraestructura y gestiona comités de bienestar enfocados en mejorar las condiciones de todos los colaboradores, asegurando así un entorno seguro, saludable y propicio para el desarrollo institucional.

7.1.5 Exclusión

7.1.6: Conocimientos de la organización: Se determina, mantiene y pone a disposición los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de sus servicios educativos. Esto se gestiona a través de un procedimiento establecido, donde se almacena [SIG-PR-01 °Procedimiento Para El Control De La Información Documentada°](#) de todas las actividades realizadas en los [procesos](#). Además, se recopila conocimiento de fuentes internas, como la experiencia acumulada y las lecciones aprendidas, y fuentes externas, como normativas, academia y retroalimentación de clientes y proveedores, asegurando la actualización y disponibilidad del conocimiento para la mejora continua y el desarrollo institucional.

7.2 Competencias: La organización le da respuesta a este numeral a través del [HCR-MN-01 °Manual De Funciones Y Perfiles°](#), donde se determina la competencia necesaria para cada rol. Para garantizar que el personal cuente con las habilidades requeridas, se implementan acciones como el [HCR- PL-01 °Plan Anual De Capacitación°](#), cuya evidencia se documenta, el [HCR- PL-02 °Plan De Bienestar°](#), la Evaluación del Desempeño y el [HCR-PR-01 °Procedimiento De Selección, Vinculación Y Contratación De Personal°](#). Además, la institución gestiona la competencia del talento humano mediante el Procedimiento de Nómina y el [HCR-PR-02 °Procedimiento De Capacitación Y Evaluación De Competencia°](#), asegurando el desarrollo y la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

7.3 Toma de conciencia: La organización da cumplimiento a este numeral a través de Comités de Calidad, donde la Gerencia facilita espacios de comunicación para promover una cultura de calidad transversal en todos los niveles. Además, se socializan la política y los objetivos de calidad mediante inducciones, re inducciones y capacitaciones periódicas, asegurando que el personal comprende su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Se enfatiza en los beneficios de la mejora del desempeño y en las implicaciones del incumplimiento de los requisitos, garantizando la toma de conciencia en toda la institución.

7.4 Comunicación: Se define un [SIG-PL-03 Plan De Comunicación Interna Y Externa](#). Este plan especifica qué comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién es responsable de la comunicación, asegurando la difusión efectiva de la información del Sistema de Gestión de Calidad.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades: La organización da cumplimiento a este numeral a través de un Sistema de Gestión Documental, en el cual se garantiza el almacenamiento, control y acceso a la información documentada requerida por la norma y aquella determinada como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

7.5.2 Creación y actualización: La organización diseña e implementa un [SIG-PR-01 °Procedimiento Para El Control De La Información Documentada°](#) y un [Listado Maestro de Documentos](#), los cuales garantizan la adecuada gestión de la información. Estos mecanismos permiten identificar claramente la versión y fecha de los documentos, asegurando su correcta actualización, revisión y aprobación. Además, se establecen lineamientos sobre formato, medios de soporte y responsables, garantizando la integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

7.5.3 Control de la información documentada: La organización diseña e implementa para su control de registros [SIG-PR-08 °Procedimiento Para El Control De Registros](#)

8. Operaciones

8.1 Planificación y control operacional: La organización da cumplimiento a este numeral a través de las caracterizaciones de procesos, las cuales se desarrollan bajo el enfoque del Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), garantizando la mejora continua. Además, se cuenta con procedimientos misionales documentados que

establecen criterios claros para la ejecución, control y evaluación de los procesos, asegurando la conformidad de los productos y servicios con los requisitos establecidos. Estos se encuentra publicado en el microsítio Web:

- [Direccionamiento estratégico](#)
- [Sistema Integrado de gestión](#)
- [Prestación del servicio educativo](#)
- [Experiencia del usuario](#)
- [Gestión de proyectos](#)
- [Humanos con recursos](#)
- [Planeación de la gestión administrativa](#)

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1: *Comunicación con el cliente:* YEAH! garantiza el cumplimiento de este requisito mediante canales establecidos para la comunicación eficaz con sus usuarios y partes interesadas, tales como:

- Publicación de información institucional, servicios y procesos en su [página web oficial](#).
- Atención directa a través de oficinas físicas, líneas telefónicas, correo electrónico institucional y formularios de contacto.
- Gestión de solicitudes, quejas y reclamos mediante el [PQRS](#), con trazabilidad y seguimiento.
- Encuestas de satisfacción periódicas para recolectar retroalimentación. *(SIG-FO-09 - SIG-FO-10 (Q10))*
- Actualización y comunicación de cambios en servicios o procesos a través de medios institucionales.

8.2.2: *Determinación de los requisitos para los productos y servicios:* YEAH! asegura el cumplimiento de este requisito mediante la identificación, análisis y documentación de los requisitos relacionados con los servicios educativos que ofrece. Esto incluye:

- Los requisitos expresos de los estudiantes y representantes legales, captados en procesos de matrícula, encuestas o atención al usuario
- Los requisitos normativos y legales aplicables al sector educativo para el trabajo y el desarrollo humano, conforme a la normativa nacional vigente. **Resolución de habilitación**
- Las condiciones necesarias para la prestación efectiva del servicio, tales como horarios, recursos, infraestructura y perfiles del talento humano.
- Requisitos definidos por la institución en coherencia con su **PEI**, su oferta educativa y su enfoque pedagógico.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

En **YEAH!**, el diseño y desarrollo de los servicios educativos se realiza a través del Proyecto Educativo Institucional (PEI), el cual establece los lineamientos pedagógicos, curriculares y estratégicos para la creación, actualización y mejora de los programas de formación. El PEI integra los requisitos de las partes interesadas, el contexto institucional, los estándares de calidad y la normatividad vigente en educación para el trabajo, garantizando así que los servicios ofrecidos respondan a las necesidades del entorno y a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

Toda modificación o desarrollo de programas se gestiona conforme a lo definido en el PEI, asegurando la planificación, seguimiento, validación y mejora continua de los procesos formativos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

YEAH! garantiza el cumplimiento del numeral 8.4 mediante el uso del sistema Q10, un proveedor académico externo que presta servicios tecnológicos esenciales para la gestión institucional. A través de esta plataforma se controlan procesos clave.

8.5 Producción y provisión del servicio

En YEAH!, la prestación del servicio educativo se controla mediante herramientas y acciones que aseguran su calidad y coherencia con los requisitos establecidos. Entre ellas se destacan:

- **Class Control:** Permite que la coordinación académica realice un seguimiento a las clases impartidas por los docentes en relación con el desarrollo académico de los estudiantes, verificando el cumplimiento de contenidos, metodologías aplicadas y avance del plan formativo establecido.
- **Aseguramiento de metodología:** Garantiza que las clases sigan la estructura pedagógica definida por la institución.
- **Retroalimentación de estudiantes:** Se obtiene a través de encuesta de satisfacción, evaluación docente, coffee talk y pgrs que permiten identificar desviaciones o no conformidades.
- **Coffee Talk:** Espacio institucional en el que los estudiantes realizan una retroalimentación trimestral a los docentes, infraestructura o aspectos que ellos consideren relevantes con el propósito de realizar un fortalecimiento del proceso de mejora continua.

8.6 Liberación de los productos y servicios

En YEAH!, la verificación del cumplimiento de los requisitos académicos se realiza antes de la entrega de los resultados a los estudiantes. Esta liberación se asegura mediante la comunicación formal de los resultados de evaluación, una vez han sido revisados y validados por el docente responsable, bajo los lineamientos académicos de la institución.

Este proceso garantiza que solo se comuniquen resultados que cumplen con los criterios de evaluación establecidos, asegurando la confiabilidad y conformidad del servicio educativo prestado.

8.7 Control de Salidas No Conformes

Se gestionan mediante un proceso documentado que permite identificar, registrar, tratar y hacer seguimiento a cualquier desviación respecto a los requisitos del servicio educativo.

Para ello, la institución ha diseñado y puesto en marcha los siguientes instrumentos:

- [SIG-MT-07: Matriz de Reporte y Tratamiento de las Salidas No Conformes](#), que permite documentar y gestionar cada caso con asignación de responsables y acciones.
- [SIG-PR-04: Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes](#), el cual establece los pasos a seguir para la detección, análisis, tratamiento y cierre de las no conformidades.

9. Evaluación de desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En YEAH!, se da cumplimiento al numeral 9.1 mediante la definición de indicadores por cada proceso, alineados con los objetivos establecidos en su caracterización. Estos indicadores permiten medir el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y asegurar la eficacia de los procesos.

El seguimiento a estos indicadores se realiza de forma anual, y los resultados son analizados para la toma de decisiones y mejora continua. Toda la información se consolida y gestiona a través del instrumento:

- [DIE-MT-01: Tablero de Mando Integral YEAH](#), donde se almacenan y visualizan los indicadores institucionales.

9.2 Auditoría Interna

Se realizan auditorías internas anuales al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de evaluar la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5581 y NTC 5580:2011, además los propios de la institución.

La institución también se somete a auditorías externas realizadas por organismos de evaluación, lo que refuerza la transparencia y el compromiso con la mejora continua.

9.3 Revisión por la dirección

En YEAH!, se cumple este requisito mediante la elaboración del informe de revisión por la dirección, el cual se construye con base en los resultados de los procesos y se realiza en conjunto con la Dirección General.

Durante esta revisión se analizan los resultados del año anterior, se identifican aspectos de mejora y se evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y el compromiso con la mejora continua

10 Mejora

Se implementa un Plan de Mejoramiento Institucional, donde se identifican no conformidades, causas raíz y acciones correctivas con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad.

Este proceso está documentado en el instrumento:

- [SIG-PL-01: Plan de Mejora. Correcciones y Acciones Correctivas](#), que permite estructurar y hacer seguimiento a cada acción definida, garantizando la mejora continua y la prevención de recurrencias.

3. CONTROL DE CAMBIOS

| Vº | FECHA | REGISTRO DEL CAMBIO | Elaboró / Modificó | Revisó | Aprobó |
|----|------------|--|--------------------|-----------------|----------|
| 1 | 20-02-2014 | Ninguna por ser la primera versión | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 2 | 19-03-2014 | Se actualiza la política, los objetivos de calidad, los valores institucionales de acuerdo a la última revisión de la Filosofía institucional y el SGC. Se replantea la identificación de los clientes, los requisitos del cliente. Se modifica el alcance del Sistema de Gestión de Calidad | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 3 | 06-06-2014 | Se modifica la interrelación y ubicación de los procesos en el mapa de procesos. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 4 | 15-01-2015 | Se incluye la modificación en cuanto a forma del mapa de procesos, la estructura organizacional, se revisa la identificación de clientes, se incluyen los alcances de las normas de certificación NTC 5580 y 5581 y se hace revisión general. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 5 | 11-11-2015 | Se actualiza el mapa de procesos incluyendo el proceso de gestión de talento humano. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 6 | 22-01-2016 | Se adicionan valores institucionales y se modifican algunos ya existentes en la versión anterior. Se agrega párrafo en el numeral 1.2 "descripción de los procesos" correspondiente al proceso de gestión de talento humano y su objetivo como proceso de apoyo. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 7 | 12-01-2017 | Se realiza modificación en la Misión, Visión y se eliminan algunos los valores institucionales. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 8 | 24-01-2018 | Se modifica Misión, Valores Institucionales, Objetivos y Política de Calidad. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 9 | 24-04-2018 | Se incluye Rendición de cuentas en el numeral 3.4 | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |

| | | | | | |
|----|------------|---|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 10 | 24-10-2018 | Se modifica la plataforma estratégica y la Política de Calidad | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 11 | 28-03-2019 | Se elimina representante a la dirección del numeral 3.5 Se realiza cambio del Mapa de procesos. Se realizan cambio de nombre en numerales (3, 3.1, 3.1.1, 3.5, 3.5.1) Se modifica el enfoque al cliente. Se modifica la visión. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 12 | 15-01-2020 | Se actualiza el mapa de procesos Se actualiza organigrama Se actualiza objetivo de gestión de servicio al cliente | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 13 | 12-05-2021 | Se incluye en las exclusiones el numeral 8.4 de la ISO 9001 Control de los productos y servicios suministrados externamente, ya que la Institución no contrata productos o servicios externamente. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 14 | 11-01-2023 | Se actualiza misión, visión y objetivos de calidad. | Asistente Calidad | Asesora Calidad | Gerencia |
| 15 | 13/05/2025 | Se diseña el manual de calidad a acorde a cada numeral de la norma ISO 9001:2015, según los requisitos de la NTC 5555, 5580, 5581 | Coordinadora de Calidad | Asesor SIG | Dirección General |