

 <p>casa cultural colombo alemana</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	GEPE-1
		Versión	2

## PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL:

La Casa Cultural Colombo Alemana es una fundación sin ánimo de lucro y de enseñanza del idioma alemán fundada en el año 2001 en Cartagena de Indias. Como sociedad cultural es apoyada por el Goethe-Institut Colombia y el Ministerio Federal de Relaciones Exteriores alemán.

Nuestros objetivos:

- Difundir el alemán como lengua extranjera por medio de actividades culturales y educativas de manera activa y divertida.
- Acompañar a nuestros estudiantes en su camino de aprendizaje de manera individual e integral.
- Crear lazos entre personas artistas y profesionales, entidades e instituciones colombianas, caribeñas y alemanas para desarrollar cooperaciones.
- Ofrecer exámenes oficiales del idioma alemán.
- Formar docentes en competencias pedagógicas y didácticas para la enseñanza del alemán como lengua extranjera.
- Fomentar de manera mutua el intercambio cultural y académico entre Colombia, especialmente de la Costa Caribe, y Alemania.

## REQUISITOS LEGALES Y NORMAS DE CALIDAD APLICABLES:

- **Ley 115 de 1994:** Ley General de Educación, que establece los principios y lógicas de funcionamiento de la educación en general en Colombia.
- **Decreto 1075 de 2015:** Decreto único reglamentario del sector educativo, a partir de la página 378 y hasta la 393 se establece: “Parte 6 Reglamentación de la educación para el trabajo y el desarrollo humano”, en este decreto se encuentran los requisitos para la legalización, reconocimiento y funcionamiento de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano que enseñan idiomas.
- **Ley 1651 de 2013:** Ley del bilingüismo, en su artículo 6º establece la obligatoriedad de certificar el sistema de gestión de la calidad en los requisitos de la norma NTC 5555 y los programas de idiomas en los requisitos de la norma NTC 5580.
- **NTC 5555 de 2011:** Requisitos de sistemas de gestión de la calidad de instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- **NTC 5580 de 2011:** Requisitos para programas de formación para el trabajo en el área de idiomas.
- **ISO 9001 de 2015:** Requisitos internacionales de sistemas de gestión de la calidad.
- **MCER:** Marco común europeo de referencia para las lenguas.
- **Decreto 1072 de 2015:** Decreto único reglamentario del sector trabajo.
- **Resolución 0312 de 2019:** Requisitos mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

 casa cultural colombo alemana	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	GEPE-1
		Versión	2

### **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (4.3.)**

El sistema de gestión de la calidad de la Fundación Casa Cultural Colombo Alemana aplica para:

- Diseño y prestación del servicio formación en alemán como lengua extranjera.
- Desarrollo de una agenda cultural para la promoción de las culturas alemanas, colombianas y caribeñas.

### **REQUISITOS NO APLICABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN (4.3.)**

La Fundación Casa Cultural Colombo Alemana excluye de sus sistema de gestión de la calidad el siguiente requisito:

ISO 9001:2015 Requisito 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones debido a que la institución no requiere de ningún dispositivo de seguimiento y medición dado que se trata de un servicio educativo y por tanto no aplica la trazabilidad de las mediciones.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	GEPE-1
		Versión	2

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **MISIÓN:**

La Fundación Casa Cultural Colombo Alemana de Cartagena presta servicios de aprendizaje de alemán como lengua extranjera, promoción de las culturas alemanas y gestión de proyectos de impacto social que favorecen las relaciones entre Colombia y Alemania.

### **VISIÓN:**

La Fundación Casa Cultural Colombo Alemana se proyecta como una organización sostenible y competitiva en la Región Caribe.

### **VALORES:**


- Educación
- No discriminación
- Diversidad
- Sororidad
- Colaboración
- Compromiso
- Sostenibilidad

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Casa Cultural Colombo Alemana se compromete a:

### **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

- Mejorar la sostenibilidad institucional y la eficiencia en los procesos por medio del mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad para garantizar el cumplimiento de requisitos aplicables y el alcance de metas.
- Incrementar los ingresos por medio de estrategias de marketing y de comunicaciones para aumentar el impacto de la FCCCA en la costa Caribe.
- Acompañar a la comunidad caribeña en la consolidación de su proyecto germanófono por medio de una enseñanza de calidad y la diversificación de la oferta para contribuir al desarrollo personal y al fortalecimiento de las relaciones entre Colombia y Alemania.
- Liderar una agenda cultural permanente, diversa y autosostenible por medio de la gestión de proyectos de cooperación nacional e internacional y la diversificación de la oferta para promover la lengua y las culturas germanófonas.
- Garantizar que los recursos humanos, físicos y financieros se gestionan de manera eficiente para prestar un servicio de alta calidad.


 <p>casa cultural colombo alemana</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	GEPE-1
		Versión	2

## MAPA DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

Visionales	<p><b><u>GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE</u></b>  <b>Líder:</b> Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Planeación estratégica - PE</li> <li>*Alianzas y relaciones interinstitucionales - AR</li> <li>*Gobernanza - GO</li> <li>*Evaluación y mejoramiento continuo - EM</li> </ul>	<p><b><u>GESTIÓN MARKETING Y COMUNICACIONES MC</u></b>  <b>Líder:</b> Coordinación de Marketing y Comunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Estrategia de marketing - EM</li> <li>*Marketing digital - MD</li> <li>*Telemercadeo - TL</li> <li>*Servicio al cliente - SC</li> </ul>
Misionales	<p><b><u>GESTIÓN ACADÉMICA - GA</u></b>  <b>Líder:</b> Coordinación académica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Diseño del programa de alemán como lengua extranjera - DP</li> <li>*Prácticas de enseñanza - PE</li> <li>*Examen oficial de certificación (Instituto Goethe) - EO</li> <li>*Asesoría a instituciones educativas - IE</li> <li>*Formación de profesores - FP</li> <li>*Gestión de proyectos educativos - GP</li> </ul>	<p><b><u>GESTIÓN CULTURAL - GC</u></b>  <b>Líder:</b> Coordinación cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Agenda cultural - AC</li> <li>*Información y Biblioteca - IB</li> <li>*Proyectos de intercambio - PI</li> <li>*Gestión de proyectos culturales - GP</li> </ul>
Apoyo	<p><b><u>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - AF</u></b>  <b>Líder:</b> Coordinación administrativa y financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Talento humano por competencias - TH</li> <li>*Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - SST</li> <li>*Gestión financiera - GF</li> <li>*Gestión de infraestructura, recursos físicos y tecnológicos - IR</li> <li>*Gestión documental - GD</li> </ul>	

## OBJETIVOS POR PROCESO:

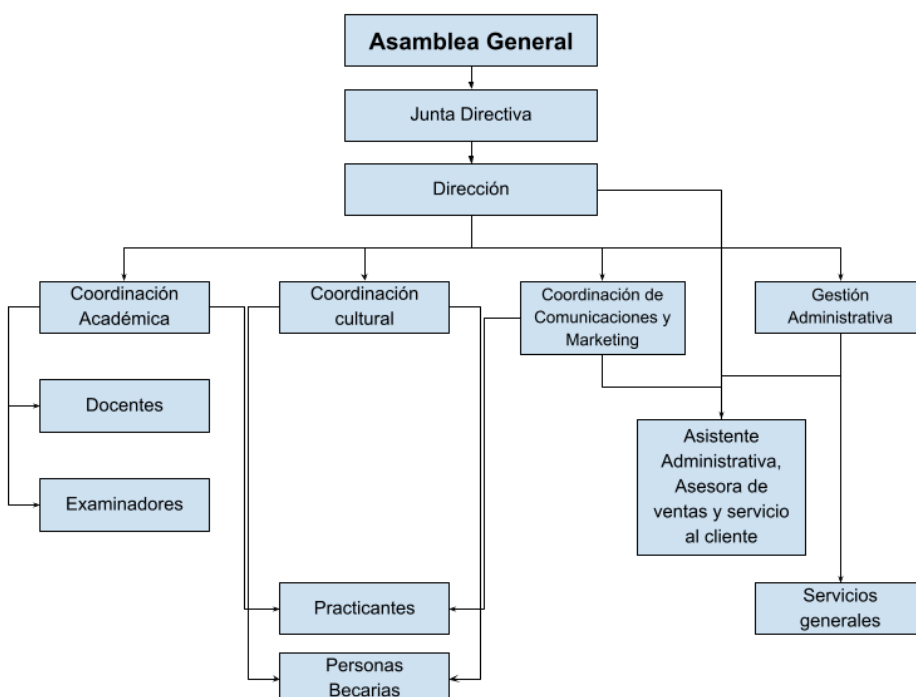
PROCESO	OBJETIVO (que + como + para qué)
Gestión estratégica	Planear, evaluar y mejorar la Fundación Casa Cultural Colombo Alemana por medio de un modelo de gestión que facilite el despliegue y cumplimiento de metas de desarrollo y mejoramiento.
Marketing y comunicaciones	Fortalecer el posicionamiento de marca y la captación de usuarios de los servicios por medio de una estrategia de marketing y comunicaciones para mejorar el impacto de la fundación en la promoción de la lengua y las culturas alemanas.
Gestión académica	Diseñar y prestar el servicio de formación en alemán como lengua extranjera por medio de prácticas pedagógicas que conduzcan al

 casa cultural colombo alemana	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	GEPE-1
		Versión	2

	mejoramiento de las competencias comunicativas de los estudiantes.
Gestión cultural	Liderar una agenda para la promoción de las culturas alemanas, colombianas y caribeñas por medio de la gestión de artistas, aliados y proyectos de financiamiento.
Gestión administrativa y financiera	Administrar los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos por medio de herramientas de gestión que permitan optimizar los recursos y cumplir los requisitos aplicables.

\* Cada uno de los procesos cuenta con una caracterización, que hace parte del Plan de calidad donde se define su secuencia e interacción.

## ORGANIGRAMA



 casa cultural colombo alemana	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	GEPE-1
		Versión	2

## REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Mediante la firma de aprobación del presente Manual de Calidad, el cual es aprobado por la Junta Directiva de la Casa Cultural Colombo Alemana y por la Alta Dirección se nombra a la Dirección General como representante de la Alta Dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad, quien independiente de sus funciones, tendrá la autoridad y responsabilidad de:

- Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, NTC 5555, NTC 5580 e ISO 21001:2019
- Mantener informada a la Alta Dirección y de darlo a conocer a la comunidad educativa y
- Asegurar la toma de conciencia de la calidad

## COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la Casa Cultural Colombo Alemana mantiene su compromiso con la implementación y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la continua comunicación a sus clientes internos de la importancia de dar cumplimiento a la política y objetivos de la calidad, así como a los aspectos legales que rigen la institución. Adicionalmente gestionan los recursos necesarios para generar un sentido de pertenencia frente al mismo.

Mediante la firma de aprobación del presente Manual de Calidad, la Alta Dirección de la Casa Cultural Colombo Alemana se compromete a:

- Establecer, definir y divulgar la política de la calidad de la formación, coherente con las expectativas y necesidades del entorno productivo, económico y social y los beneficiarios del servicio de formación para el trabajo, con el direccionamiento estratégico expresado en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente y el marco legal vigente, para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad en la institución.
- Establecer objetivos medibles que permitan el cumplimiento de la política de la calidad de la formación en la institución.
- Asegurar que los recursos necesarios para la implementación y el logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad de la institución sean accesibles, según las condiciones adecuadas definidas.
- Comunicar a toda la institución oferente de formación para el trabajo, a través de sus estrategias y mecanismos de comunicación y participación, la importancia de cumplir con los requisitos de la calidad de los beneficiarios, así como con los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio.
- Revisar periódicamente el estado del sistema de gestión de la calidad de la institución, a partir de los indicadores, los resultados de las evaluaciones institucionales y de las auditorías de la calidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, entre otras.

 casa cultural colombo alemana	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código	GEPE-1
		Versión	2

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que se establezcan la política y los objetivos de calidad para el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la fundación.
- Promover el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Promover la mejora continua.

#### **PROCEDIMIENTO DOCUMENTADOS QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- GADP-01 Procedimiento de Diseño y Desarrollo del programa DaF
- GEEM-01 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- GEEM-07 Procedimiento para atender quejas, sugerencias y felicitaciones
- GEEM-10 Procedimiento para el control de las salidas no conformes
- AFGD-01 Procedimiento para el control de documentos y registros
- GEEM-13 Procedimiento de auditorías internas de calidad

*Theresa Walmel*

<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL REGISTRO</b>		
<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>RESPONSABLE / CARGO</b>
05.03.2024	Actualización Organigrama, responsabilidades de procesos	Dirección