



Corporación
de Estudios
Tecnológicos
del Norte del Valle

Cartilla de calidad
Norma ISO 9001:2008
Fecha de actualización:
08 de Enero de 2015



P.J. No.3712 – NIT: 891.401.313-4

Calle 10 # 3-95 Tel: 2111804-2112545 Fax: 2134421
Cartago - Valle E-mail: info@cotecnova.edu.co

CONTENIDO:

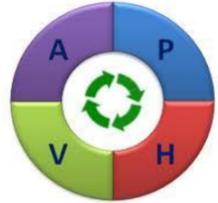
OBJETIVO DE LA CARTILLA DE CALIDAD:	1
¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?	1
¿CÓMO SURGE LA IDEA DE IMPLEMENTAR UN SGC?	1
¿BAJO QUÉ NORMA ESPERA CERTIFICARSE LA CORPORACIÓN?	1
¿CÓMO APORTAMOS DIARIAMENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y POLÍTICA DE CALIDAD?	2
MISIÓN:	2
VISIÓN:	2
POLÍTICA DE CALIDAD:	2
OBJETIVOS DE CALIDAD:	2
¿CUANTOS PROCESOS TIENE EL SGC?	3
¿CÓMO ES LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC?	4
DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008	4
1. MANUAL DE CALIDAD	5
2. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	5
¿QUÉ ES UN DOCUMENTO?	5
3. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	5
¿QUÉ ES UN REGISTRO?	5
4. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	6
¿QUÉ ES UN PRODUCTO?	6
¿QUÉ ES UN SERVICIO?	6
¿QUÉ ES UNA NO CONFORMIDAD?	6
¿QUÉ DEBEMOS HACER CUANDO SE PRESENTE UN SERVICIO NO CONFORME?	6
5. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	7
¿QUÉ ES UNA CORRECCIÓN?	7
¿QUÉ ES UNA ACCIÓN PREVENTIVA?	7
¿QUÉ ES UNA ACCIÓN CORRECTIVA?	7
¿QUÉ ES UNA ACCIÓN DE MEJORA?	7
6. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	8
¿QUÉ ES UN AUDITOR?	8
¿QUÉ ES UN PLAN DE AUDITORÍA?	8
¿QUÉ ES EL ALCANCE DE LA AUDITORÍA?	8
RECOMENDACIONES PARA REALIZAR LA AUDITORÍA:	8
¿DESEAS ACCEDER A LOS FORMATOS DE LA CORPORACIÓN DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DEL NORTE DEL VALLE?	9
DOCUMENTOS QUE COMPONEN EL SGC:	9
CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	10
¡PREPÁRATE!	11

OBJETIVO DE LA CARTILLA DE CALIDAD:

Facilitar el proceso de aprendizaje de los funcionarios de la Corporación y otras partes interesadas, frente al Sistema de Gestión de la Calidad.

¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

Es aquella parte del sistema de gestión de la Corporación enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.



¿CÓMO SURGE LA IDEA DE IMPLEMENTAR UN SGC?

Surge como una necesidad manifestada en el plan de desarrollo 2011—2020, según la cual el sistema de gestión de la calidad, será la plataforma del sistema de acreditación de calidad de programas académicos y de la institución.

¿QUÉ NORMA HA IMPLEMENTADO LA CORPORACIÓN?

La Corporación implementó la norma ISO 9001:2008, la cual especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.

International Organization for Standardization



¿Cómo aportamos diariamente al cumplimiento de la misión, visión, objetivos y política de calidad?

MISIÓN:

Somos una Institución de Educación Superior, sin ánimo de lucro, facultada para ofrecer programas de formación hasta el nivel profesional, por ciclos propedéuticos, generando competencias, difundiendo conocimientos con fundamentación científica e investigativa, para formar profesionales desde una perspectiva integral que permita el fortalecimiento y desarrollo socioeconómico en la construcción de una sociedad nueva.

VISIÓN:



Al 2.020, seremos una Institución con programas acreditados, reconocida por la calidad, diversidad e innovación de sus servicios de docencia, investigación y proyección social, formando profesionales de éxito que incidan en el desarrollo de la región y la nación, involucrada con la comunidad internacional.

POLÍTICA DE CALIDAD:

Como Institución de Educación Superior, estamos *comprometidos con el mejoramiento continuo de todos los procesos institucionales*, enmarcados en *las normas legales* para *satisfacer necesidades presentes y futuras de los clientes*.

OBJETIVOS DE CALIDAD:

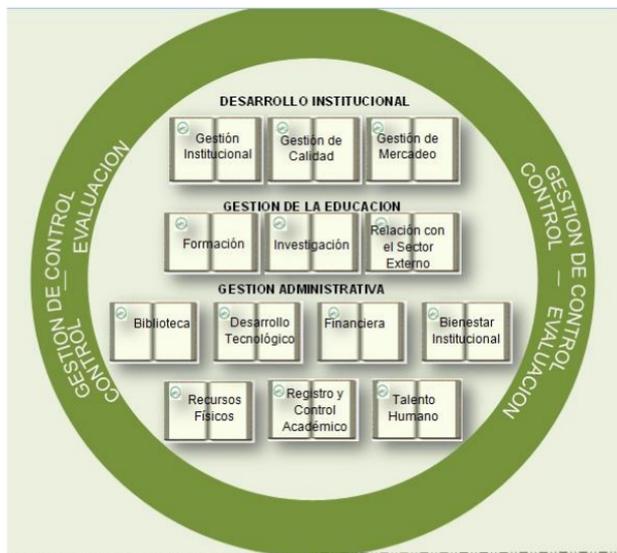


- Consolidar una cultura de mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la organización.
- Ofrecer a la comunidad académica, un servicio oportuno y confiable, que satisfaga las necesidades de los clientes.
- Fortalecer las competencias del Talento Humano de la Corporación, para el desarrollo profesional, personal y laboral.
- Atender las necesidades tecnológicas y logísticas relacionadas con el campus universitario y la práctica docente.

¿Cuántos procesos tiene el SGC?

3

Tiene 13 procesos:



• 3 Procesos Estratégicos:

1. Gestión Institucional,
2. Gestión de Mercadeo,
3. Gestión de Calidad.

Los procesos estratégicos buscan el establecimiento de políticas, estrategias, objetivos y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios para la dirección, planificación y control de los procesos.

• 3 Procesos Misionales:

1. Formación,
2. Investigación,
3. Relación con el Sector Externo.

Los procesos misionales son los encargados de desarrollar las actividades y funciones propias de la Corporación.

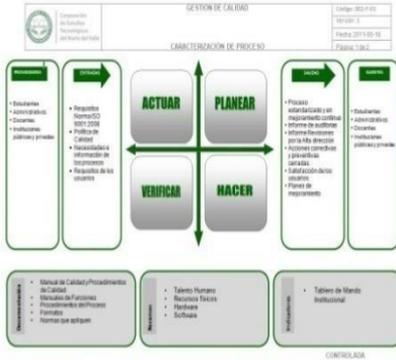
• 7 de Procesos Apoyo:

1. Talento Humano,
2. Recursos Físicos,
3. Registro y Control Académico,
4. Bienestar Institucional,
5. Financiera,
6. Biblioteca y
7. Desarrollo Tecnológico

Los procesos de apoyo contribuyen con la administración y provisión de recursos necesarios en todos los procesos.

¿Cómo es la interacción de los procesos del SGC?

La interacción de los procesos del SGC, se puede evidenciar en las caracterizaciones y procedimientos de cada proceso.



DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008

1. Manual de calidad.
2. Procedimiento para el control de documentos.
3. Procedimiento para el control de registros.
4. Procedimiento para el control de producto y/o servicio no conforme.
5. Procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
6. Procedimiento de auditorías internas.

Estos documentos se encuentran publicados en la página de calidad, para su conocimiento y aplicación...

1. MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad tiene como objeto, describir y presentar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, determinando la política y objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos de la *NTC ISO 9001*, dentro de un enfoque integral, orientado a satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas.

2. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

Este documento establece la metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad, identificación y prevención de obsolescencia.

¿Qué es un documento?

Es la información y su medio de soporte. El documento puede ser físico, electrónico u otro y pueden actualizarse. Ejemplo: normas, guías, procedimientos, manuales.



3. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

Este documento establece los criterios para la identificación, almacenamiento, protección, conservación, recuperación y/o disposición final de los registros de los procesos del SGC de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.

¿Qué es un registro?

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Por ejemplo registros de asistencia a eventos, entre otros. Los registros no pueden actualizarse.



4. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Este documento establece un método unificado de trabajo para identificar, analizar, dar tratamiento y corregir los productos/servicios no conformes de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008.

¿Qué es un producto?

Resultado de un proceso generalmente físico.



¿Qué es un servicio?

Resultado de un proceso generalmente intangible.



¿Qué es una no conformidad?

El incumplimiento de un requisito. Tipos de requisitos: del cliente, legales, inherentes al producto y de la organización.

¿Qué debemos hacer cuando se presente un servicio no conforme?

Se identifican las fallas que se presenten en la prestación del servicio, de acuerdo con lo establecido en la Matriz de servicio no conforme, antes de que éste sea entregado al usuario. Los responsables deben analizar la falla e implementar las correcciones, dejando registro en el Formato reporte de fallas en la prestación del servicio.

El responsable de la verificación/aprobación de la corrección debe verificar su eficacia sobre el servicio, con el fin de demostrar su conformidad con los requisitos establecidos.

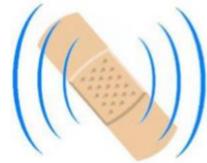
Finalmente el comité de calidad debe verificará la frecuencia y el impacto de las fallas en la prestación del servicio y de ser necesario la implementación de acciones correctivas.

5. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Este documento establece los lineamientos para revisar las causas de no conformidades detectadas en los procesos, no conformidades potenciales que den lugar a elaborar acciones preventivas y de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios.

¿Qué es una corrección?

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.



¿Qué es una acción preventiva?



Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial (que no ha ocurrido todavía) u otra situación potencialmente no deseable.

¿Qué es una acción correctiva?

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada (ya ocurrió la no conformidad) u otra situación no deseable.



¿Qué es una acción de mejora?

Acción que se toma para incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Esta acción puede tomarse en cualquier momento.

6. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

Este documento define las responsabilidades y los requisitos para planificar, mantener y realizar las auditorias, establecer los registros e informar sobre los resultados, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los requisitos legales e internos de la Corporación,



¿Qué es un auditor?

Es la persona con los atributos personales demostrados y competencia y para llevar a cabo una auditoría.



¿Qué es un plan de auditoría?

Es la descripción de las actividades y detalles acordados de una auditoría.

¿Qué es el alcance de la auditoría?

Extensión y límites de una auditoría.

RECOMENDACIONES PARA REALIZAR LA AUDITORÍA:

- ✚ Se enfatiza en que este proceso es para mejorar los procesos.
- ✚ Ser puntuales y respetar las fechas pactadas.
- ✚ Mantener un clima de profesionalismo, respeto y objetividad.
- ✚ Brindar las evidencias y responder con amabilidad al auditor.
- ✚ Tener en cuenta las no conformidades y observaciones y elaborar los planes de acción para hacer el cierre de las mismas.



¿Deseas acceder a los Documentos y Registros de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle?



Es fácil ingresa a la página:
<http://www.cotecnova.edu.co/>

Luego ingresa a Gestión de Calidad – Documentos y formatos del SGC - ingresa con tu usuario y contraseña.

Una vez autenticado tu usuario y contraseña, sigue la ruta de procesos-formatos-nombre del proceso.

O puedes hacer uso del buscador:



En este espacio de calidad puedes encontrar además otro tipo de documentos que componen el SGC, tales como:

- ✚ Objetivos y política de calidad
- ✚ Estructura organizacional
- ✚ Manual de calidad.
- ✚ Matriz de congruencia
- ✚ Matriz de objetivos de calidad
- ✚ Mapa de procesos.
- ✚ Caracterización de procesos.
- ✚ Procedimientos documentados de la norma ISO 9001 y formatos.
- ✚ Notas de calidad.
- ✚ Formatos.





CERTIFICACIÓN DE CALIDAD COTECNOVA BAJO LA NORMA ISO 9001

El sistema de gestión de calidad de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, se certifica bajo la norma ISO 9001.

Desde el día 23 hasta el 25 de septiembre de 2014 se recibió la visita de auditoría externa, por parte del organismo certificador Bureau Veritas Certification, en cabeza de la Dra. Ángela Muñoz Orrego – Auditora Líder.

Se determinaron dos etapas para la realización de la auditoría, inicialmente se hizo revisión documental conforme a los requisitos de la norma, evidenciando en gran medida el compromiso de la alta dirección y posteriormente, se continuó con la revisión de todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad.

Una vez finalizado el proceso de auditoría se determinó un alto grado de cumplimiento de los requisitos legales, normativos, de los clientes, de la organización y del servicio educativo que se ofrece. De igual forma, se detectaron no conformidades menores y oportunidades de mejora que fueron resueltas a la mayor brevedad, cumpliendo con los plazos establecidos; por lo cual, se recomendó desde un comienzo la certificación del SGC.

El logro de la certificación de calidad es el resultado del compromiso de todos los colaboradores desde los diferentes niveles de la Corporación, se traduce en el mejoramiento de la cultura organizacional en el día a día, es la certeza de que seguiremos mejorando la Institución en forma escalonada y continua en el tiempo.

Por otro lado, representa la oportunidad de seguir asumiendo nuevos retos, que se encaminen en el alcance de la acreditación de alta calidad de los programas académicos y posteriormente de la Institución, dicho reconocimiento es otorgado por el Ministerio de Educación Nacional y hace parte de nuestro direccionamiento estratégico, tal como reza nuestra visión.

Siendo conscientes de nuestro lema “Juntos hacemos de nuestra Corporación la Mejor”, hoy celebramos este gran logro y avanzamos por el camino de la excelencia.

“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia” John Ruskin

Visita nuestra página de calidad

¡PREPÁRATE!

Muy pronto retaremos tu conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle.

**“Se que puedo,
creoque puedo
y lo lograré”**

002-DIN-06

Fecha de creación: 13 de Julio de 2012

Edición:

Nelly Susana Guerrero Obregón
Coordinadora de Calidad

Revisión:

Funcionarios COTECNOVA

Aprobación:

Rectora
Cartago, Valle del Cauca