



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	1 de 23

OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

1.1 OBJETIVO DEL MANUAL

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 9001:2015 dentro de un enfoque integral orientado a satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas.

1.2 ALCANCE DEL MANUAL

Las disposiciones del presente manual aplican a todos los procesos de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del valle.

Este manual ha sido elaborado con el fin de presentar la interpretación y aplicación de la Corporación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, y demostrar cómo se cumple con los mismos

1. PRESENTACIÓN CORPORACIÓN DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DEL NORTE DEL VALLE

2.1. RESEÑA HISTÓRICA¹

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, antes Centro Universitario del Norte del Valle, nació gracias al empeño de insignes representantes cívicos cartagüeños, entre quienes es meritorio destacar al desaparecido Don Jesús Ernesto Aulestia, al Doctor Alfonso Delgado Arango y el excelentísimo Monseñor José Gabriel Calderón; unidos bajo el ideal común de ampliar las posibilidades de desarrollo social, técnico, moral y cultural de la comunidad estudiantil de la ciudad como centro intelectual, de todo un radio de acción en una zona de influencia como lo son el sur - occidente Quindiano, Risaralda, Chocó y lógicamente el Norte del Valle.

¹Tomado del Plan de Desarrollo Institucional



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	2 de 23

Es así, como este anhelo se cristaliza cuando se le da la configuración legal al entonces llamado Centro de Estudios Superiores o Centro Universitario del Norte del Valle, con la Resolución No. 3712 del veintiuno (21) de septiembre de mil novecientos setenta y uno (1971) emanada de la Gobernación del Valle, y mediante el Acuerdo No. 45 del diez (10) de julio de mil novecientos setenta y cinco (1975), se obtiene la Licencia de funcionamiento proferida por el ICFES, para los programas de Tecnología en Contabilidad y Tecnología en Administración de Empresas. Igualmente, por virtud del Acuerdo No. 251 del veinticuatro (24) de octubre del mismo año, se concedió licencia de funcionamiento al programa de Tecnología en Administración Agropecuaria.

En el año de mil novecientos setenta y siete (1977) por Resolución No. 3955 del Ministerio de Educación expedida el seis (6) de mayo, y por el Acuerdo No. 225 del trece (13) de diciembre de mil novecientos setenta y seis (1976) emanada de la Junta Directiva del ICFES, se obtuvo la aprobación de los programas Tecnológicos de Contabilidad y Administración Agropecuaria respectivamente.

En 1977 se acuerda suspender la Tecnología en Administración de Empresas y en el año de mil novecientos ochenta y siete (1987) se da inicio al proyecto de incorporar la Tecnología en Café y Diversificación en la modalidad a distancia. A dicho proyecto, el ICFES le otorga la licencia de funcionamiento en mil novecientos ochenta y nueve (1989), mediante Resolución No. 016 del veintiséis (26) de enero; finalmente es aprobada el treinta (30) de julio de mil novecientos noventa y uno (1991) con la Resolución No. 2047.

Posteriormente se incorpora la Tecnología en Sistematización de Datos, otorgándosele Licencia de Funcionamiento el día treinta (30) de diciembre de mil novecientos noventa y uno (1991).

En el año de 1995 y siguiendo los lineamientos de la Ley 30 de 1992, el Consejo Directivo aprueba la creación de las Tecnologías en: Recursos Naturales y del Ambiente, Administración Agropecuaria, Administración Comercial y Financiera, Administración de Empresas, Mercadeo y Ventas y procede a notificarlas al ICFES.

Durante el año 2003, se trabajó en la conformación del Centro de Educación no Formal, con el objetivo de ofrecer a la comunidad del área de influencia programas de formación laboral. Éste proyecto es aprobado por la Secretaría de Educación Municipal, con la Resolución 012 del 30 de enero de 2004.

A raíz del proceso de crecimiento y desarrollo que pretende alcanzar la Corporación, se han establecido convenios de cooperación interinstitucional con otras universidades, con



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	3 de 23

el fin de planear y ejecutar acciones de carácter investigativo, académico, de extensión y cultura que redunden en beneficio de la población

En la actualidad, la Corporación de Estudios Tecnológicos realiza procesos de capacitación de acuerdo a las necesidades del municipio y su zona de influencia.

En el marco de la Ley 749 de 2002, La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, se ha redefinido institucionalmente para ofrecer sus programas académicos por ciclos propedéuticos. Proyecto aprobado el 11 de agosto de 2008 con Resolución 5106.

Se podría decir que esta Institución es de carácter cívico por cuanto no recibe aportes de entidades estatales o privadas y sus socios son ilustres ciudadanos Cartagüeños que han optado por apostarle a la educación, realizando contribuciones en efectivo o en especie sin que esto represente para ellos algún tipo de beneficio económico, como tampoco generación de gastos a la institución.

1.2. NATURALEZA JURÍDICA

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, es una Institución privada, de utilidad común y sin ánimo de lucro, cuya vida jurídica es regida por los Estatutos, y sus objetivos son orientados al servicio de la cultura y la fundamentación científica e investigativa para la formación técnica, tecnológica y profesional por ciclos propedéuticos.

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, es una Institución de Educación Superior, de carácter tecnológico, con programas académicos que se desarrollarán en los campos de acción que, de conformidad con la ley y sus Decretos reglamentarios, pueda adelantar.

3 MARCO ESTRATÉGICO

3.1 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 socio – económico en la construcción de una sociedad nueva.

3.2 VISIÓN



Al 2020 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.

3.3 VALORES CORPORATIVOS

Honestidad: Respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.

Humildad: Conocimiento de las propias limitaciones y debilidades, obrando de acuerdo con estas.

Integridad: Obrar con rectitud y apego a los principios.

Cooperación: Trabajo en equipo

Intelectualidad: Dedicación al estudio y a la reflexión crítica sobre la realidad

3.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS (OBJETIVOS DE CALIDAD)

3.4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL

Crecimiento y desarrollo institucional estructurados desde la planificación estratégica y la gestión de los procesos misionales y de apoyo, direccionados hacia la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de la comunidad.

3.4.2 GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

Fortalecimiento de los procesos misionales, asegurando el acceso y la permanencia de los estudiantes, el desarrollo profesional y personal de los docentes, formulando planes para la internacionalización y el mejoramiento de la calidad.

3.4.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Optimización de recursos y cumplimiento de las metas fijadas en el plan estratégico desde la gestión, administración y fortalecimientos del talento humano, los recursos financieros y los recursos físicos.



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	5 de 23

3.4.4 GESTIÓN DE CONTROL

Cumplimiento de la Misión Institucional, a través de un sistema integral de medición de la gestión para el mejoramiento continuo de la calidad como base de la competitividad de la Institución.

3.4.5 INTEGRACIÓN CON EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Promover hábitos de comportamiento seguro y controles operacionales dentro de la población trabajadora, encaminados a prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

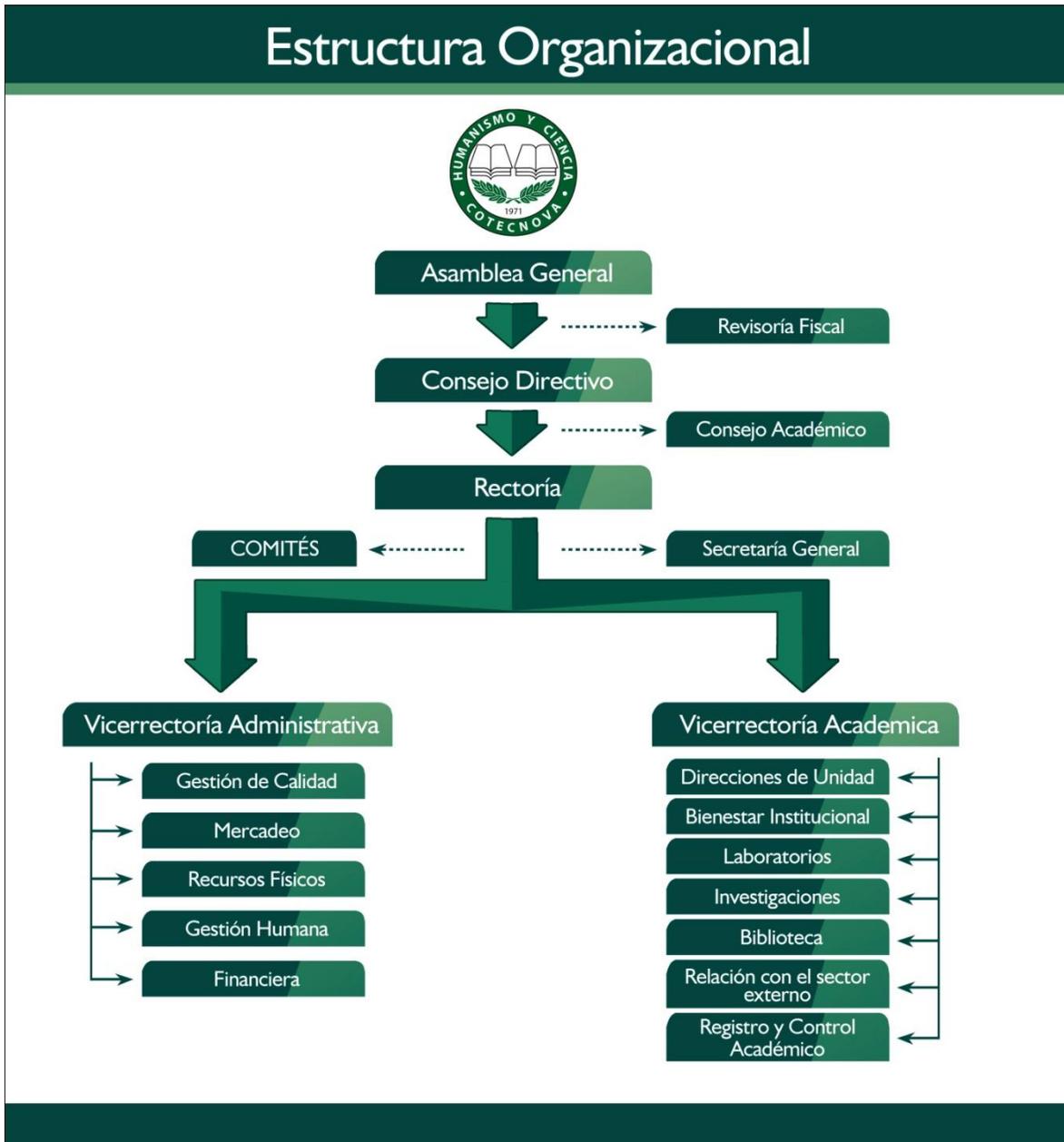
3.5 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad se expresa así:

“Como Institución de Educación Superior, estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de todos los procesos institucionales y de Seguridad y Salud en el trabajo, enmarcados en el cumplimiento de los requisitos legales para satisfacer necesidades presentes y futuras de las partes interesadas, acorde con la dinámica del contexto.”



3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





La máxima autoridad del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución es el Rector, quien administra la entidad a través de los Vicerrectores Académico y Administrativo.

Cada una de estas dependencias tiene a su servicio otros colaboradores que llevan a cabo las actividades necesarias para el desarrollo de las actividades asignadas.

4 .CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Organización y su contexto

4.1.1 Contexto Interno

La Corporación de estudios Tecnológicos del Norte del Valle identificó las necesidades de su entorno, realizó un análisis y posterior a ello adoptó un plan de desarrollo institucional para la vigencia 2011-2020 el cual fue actualizado en el año 2015 para la vigencia 2015-2020.

En marzo de 2017 se actualizó el análisis DOFA, con el cual se validó la información que dio pie a la planeación expresada en el PDI 2011-2020. El resultado de este análisis mostro lo siguiente:

FORTALEZAS		IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO
DESARROLLO INSTITUCIONAL	Cultura de planeación		X	
	Comités institucionales		X	
	Estructura organizacional	X		
	Políticas institucionales	X		
	Alianzas estratégicas	X		
	Imagen institucional (trayectoria)		X	
	Sistema de gestión de calidad		X	
	Responsabilidad social		X	
	Adopción de nuevas estrategias de mercadeo		X	
	Buena imagen de la institución	X		
	Alto índice de nuevos estudiantes por referidos	X		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Existencia de una escala salarial coherente con el nivel de formación y responsabilidades	X		
	Planes de capacitación orientados al fortalecimiento de competencias actitudinales, aptitudinales y cognitivas		X	
	Consolidación de un procedimiento selección docente y conformación de banco de elegibles		X	
	Existencia de un modelo de evaluación de desempeño por competencias		X	
	Alto nivel de colaboración entre los miembros del equipo	X		
	Cualificación y multidisciplinariedad de los miembros del equipo de trabajo		X	
	Otorgamiento de incentivos a los estudiantes		X	



GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN	Ubicación estratégica	X		
	Inclusión social			X
	Facilidad en el acceso a créditos educativos		X	
	Desarrollo tecnológico	X		
	Preferencia por vinculación de egresados en procesos de selección interna		X	
	Espacios, zonas verdes, aulas de clase son amplias y cómodas		X	
	Planta física y conservación como Patrimonio Histórico.		X	
	Parqueadero de motocicletas para estudiantes y administrativos	X		
	Oferta de servicios de salud para comunidad académica			X
	Desarrollo de políticas para la formación en segunda lengua		X	
	Flexibilidad en horarios en la oferta de programas	X		
	Buen desempeño de practicantes y pasantes en el sector productivo		X	
	Claridad en políticas y procedimientos de investigación	X		
	Proyectos de responsabilidad social		X	
	Personal idóneo por su formación, experiencia académica y laboral		X	
	Posibilidad de profesionalización para tecnólogos mediante convenios		X	
	Integración de la Institución con las redes de semilleros de Investigación		X	
	Capacitación y acceso en TICS		X	
	Procesos de articulación con instituciones de educación media e instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano			X
	Acercamiento con las instituciones de educación media de Cartago		X	
Programa Investigación y Preguntina		X		
Calidad humana de la comunidad académica	X			
Respuesta oportuna a los requerimientos académicos		X		
Organización y centralización de la información académica	X			
Convenios para la oferta de postgrados		X		
Idoneidad del equipo docente de idiomas		X		
OPORTUNIDADES		IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO
Ubicación geográfica del Municipio			X	
ONG's que ofrecen apoyo a entidades				X
Creciente desarrollo del turismo regional			X	
Vocación agrícola y textil de la región			X	
Políticas ambientales y culturales				X
Políticas nacionales educativas	X			
Política nacional de bilingüismo			X	
Internacionalización			X	
La virtualidad	X			
Egresados con necesidad de formación postgradual	X			



	Avances en la infraestructura de Conectividad en el País		X	
	Agendas productivas nacionales	X		
	Apoyos financieros para acceder a la educación	X		
	DEBILIDADES	IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO
DESARROLLO INSTITUCIONAL	Ejecución de planeación		X	
	Seguimiento y control		X	
	Deficiencias en la comunicación		X	
	Carácter privado que impide acceso directo a recursos	X		
	Desigualdad en imagen por carácter institucional	X		
	Limitada base social		X	
	Insuficiente gestión para el acceso a recursos		X	
	Inexistencia de código de buen gobierno		X	
	Lenta capacidad de respuesta a los requerimientos administrativos	X		
	Poco análisis para la toma de decisiones		X	
	Desconocimiento de lineamientos y procedimientos por el equipo de trabajo		X	
	Escaso número de colaboradores para el desarrollo de las labores administrativas	X		
	Baja efectividad en las acciones de mercadeo		X	
	Bajo compromiso del equipo con el sistema de gestión de calidad			
	Insuficiente capacidad para participar en convocatorias de proyectos nacionales e internacionales		X	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Inexistencia de un modelo de gestión de conocimiento que garantice la continuidad operacional	X		
	Deficiencias comunicación organizacional		X	
	Altos niveles de ausentismo y solicitudes de permiso del personal		X	
	Carencia de un sistema que centralice la información del proceso de talento humano			X
	Alta rotación de líderes de proceso		X	
	Sobrecarga de funciones en los niveles ejecutivos de la organización	X		
	Incipiente implementación del SG-SST		X	
	Dependencia exclusiva de ingresos por concepto de matrículas	X		
	Falta de espacios deportivos			X
	Debilidad en infraestructura para el acceso de personas con capacidad reducida		X	
	Desaprovechamiento de la totalidad de espacios de la planta física		X	
	Lenta ejecución de los planes de obra civil y mantenimiento	X		
	No existe infraestructura para la educación virtual	X		
	Carencia de auditorio con mayor capacidad			X
	Baja seguridad en vigilancia y protección	X		
	Desactualización de los reglamentos		X	
	Manejo de infraestructura eléctrica	X		
	Escaso control de activos	X		
Escasa difusión y motivación para la participación en las actividades de bienestar		X		



	Continuos problemas de conectividad		X	
GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN	Carencia de niveles profesionales universitarios propios (Excepto Ingeniería de Sistemas por ciclos propedéuticos)	X		
	Escaso número de docentes de tiempo completo y medio tiempo para el desarrollo de las funciones sustantivas		X	
	Insuficiencia en el número de docentes investigadores	X		
	Poco presupuesto para el desarrollo de la investigación	X		
	Poco desarrollo de prácticas y salidas de campo (programación y sitios)		X	
	Mediana actualización de planes de estudios		X	
	Altas tasas de deserción estudiantil	X		
	Mortalidad académica en cursos básicos		X	
	Bajo compromiso de los docentes con la permanencia de los estudiantes	X		
	Poco soporte de mercado para la consolidación de oferta académica		X	
	Baja exigencia en opciones de grado para programas a distancia			X
	Lento avance en proceso de acreditación	X		
	Poco uso de las herramientas tecnológicas en proceso de formación		X	
	Falta de diversificación de oferta académica	X		
	Baja formación en investigación		X	
	Baja participación en procesos investigativos		X	
	Improvisación para la oferta y desarrollo en programas de educación continuada		X	
	Poco seguimiento a egresados	X		
	Baja capacidad de enganche a egresados		X	
	Escasos beneficios adicionales a la comunidad académica			X
Falta de operacionalización de asociación de egresados		X		
Poco compromiso con la proyección social por parte de las direcciones de unidad		X		
Baja visualización de las actividades de internacionalización		X		
	AMENAZAS	IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO
	Presencia de instituciones educativas de carácter público con programas técnicos y tecnológicos sin costo	X		
	Movilidad de la población universitaria	X		
	Comportamiento de la naturaleza (inundaciones, terremotos, sequias)		X	
	Condiciones económicas de la región		X	
	Oferta de educación a distancia y virtual por instituciones reconocidas	X		
	Instituciones de educación superior con mayor presupuesto		X	
	Sistema de educación terciaria	X		
	No hay claridad en el proyecto de vida de la población estudiantil		X	
	Tratados de libre comercio		X	

Las acciones a tomar para afrontar dicho análisis se ven reflejadas en los planes de acción y en la matriz de riesgos por proceso.



4.2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La corporación de estudios tecnológicos del Norte del valle identifica las partes interesadas que le aplican a la Institución mediante la “matriz de partes interesadas” en la que se identifican los requisitos y se evalúa el cumplimiento de cada uno de ellos.

4.3. Alcance del sistema de Gestión de la Calidad

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, ha definido el alcance de su Sistema de Gestión de Calidad como se presenta a continuación:

“Servicios de formación Tecnológica y por Ciclos Propedéuticos, Investigación y Relación con el Sector Externo”.

El Sistema de Gestión de calidad aplica para todos los procesos, actividades y colaboradores ubicados en la sede principal, ubicada en la calle 10 No. 3-95 de Cartago, Valle del Cauca.

Para el sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle no aplica el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de la Mediciones, dado que la Institución no requiere equipos de medición para verificar la conformidad en la prestación de los servicios prestados. Este requisito no afecta la capacidad de la Institución para asegurar la conformidad de los servicios y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

4.4. Sistema de gestión de la Calidad y sus procesos



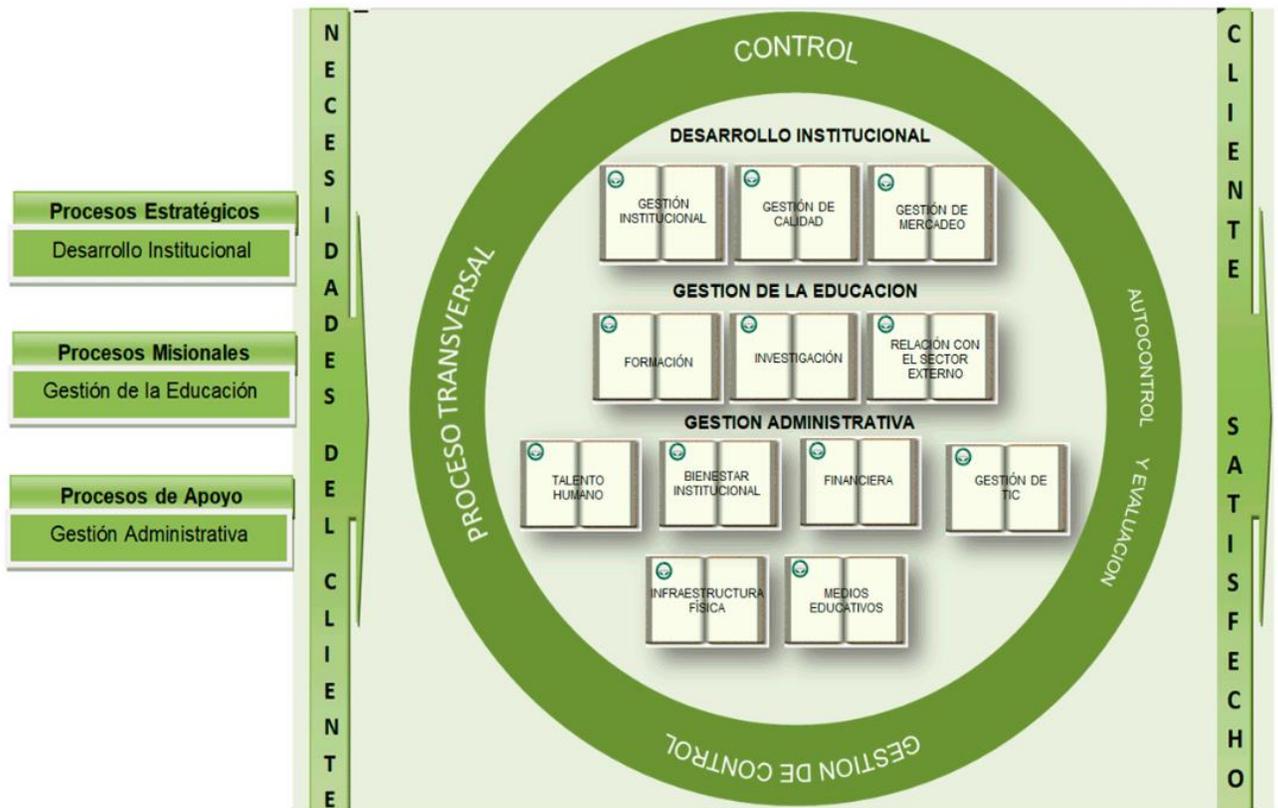
4.4.1 Identificación de los procesos

Para el desarrollo de sus servicios la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle ha establecido los siguientes Procesos:



Corporación
de Estudios
Tecnológicos
del Norte del Valle

MAPA DE PROCESOS



Procesos Estratégicos: -Gestión Institucional, -Gestión de Calidad, -Gestión de Mercadeo.

Procesos Misionales: -Formación, -Investigación, -Relación con el Sector Externo

Procesos de Apoyo: -Talento Humano,-Bienestar Institucional,-Financiera,-Gestión de TIC,- Infraestructura Física,- Medios Educativos.



La secuencia e interacción de estos procesos se presenta mediante el “*Mapa de Procesos*”, adicionalmente cada uno de estos procesos se ha definido mediante el documento “*Caracterización de proceso*”.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección de la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, provee evidencia de su liderazgo y compromiso para el desarrollo e implementación del sistema de gestión y continuamente mejorar su efectividad, así:

- a) Se ha establecido una estructura organizacional, donde se definen los cargos que tienen responsabilidades y dirección (apartado 3.8).
- b) Se han revisado y actualizado la política y los objetivos de calidad, los cuales son adecuados a la actividad de la Institución (apartado 3.5 política de calidad y 3.4 objetivos de calidad).
- c) Se asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión por medio de auditorías por procesos y de la autoevaluación institucional.
- d) Identifica los riesgos y los gestiona para controlarlos o mitigarlos, en procura de la mejora en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- e) Asigna el presupuesto requerido para la implementar, sostener y mejorar el sistema de gestión de calidad.
- f) La Alta Dirección garantiza mediante los diferentes comités, la comprensión y el compromiso de los diferentes procesos con la gestión de la Institución y en particular con el Sistema de Gestión de Calidad. La participación de los Líderes de proceso en los Comités permite el análisis e identificación de oportunidades de mejora dentro de los procesos, además permite la promoción de una cultura de calidad con sus grupos de trabajo. Promueve la mejora en las actividades mediante el seguimiento y control a los procesos.
- g) Promueve la mejora en las actividades mediante el seguimiento y control a los procesos.
- h) Se han establecido canales de comunicación efectivos por medio de su página web, de aplicativos en la red, correos electrónicos, carteleras, capacitaciones, entre otros.
- i) El proceso Gestión de Calidad, es el responsable de la implementación apropiada y oportuna del Sistema de Gestión de Calidad, su Coordinador es el Representante de la Dirección y tiene la autoridad para asegurar su efectiva continuidad.

5.1.2. Enfoque al cliente

Todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios propios del alcance del sistema de gestión de calidad de la corporación se planifican y desarrollan teniendo en cuenta todas las necesidades es expectativas de los clientes de la organización.



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	14 de 23

5.2 Política de Calidad

La Institución ha definido la Política de Calidad, presentada en el apartado 3.5 de este manual. Esta Política está documentada y es comunicada a toda la comunidad por medio de carteleras, página web, sensibilizaciones, etc; de acuerdo con lo establecido en el manual de comunicaciones de la entidad.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades

Los roles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el qué hacer institucional se encuentran definidos en los manuales de funciones, caracterizaciones de procesos, procedimientos y demás documentos propios del sistema de gestión.

La Alta Dirección ha asignado responsables y autoridades para todos los roles relevantes en la compañía. Estos son comunicados a través de la combinación de la Estructura Organizacional y de los Manuales de Funciones definidos para cada uno de los cargos establecidos y controlados por el Proceso Gestión Administrativa y Financiera, dentro de las actividades de *Talento Humano*.

El Equipo de la alta Dirección acepta la responsabilidad y autoridad de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión esté conforme a los estándares aplicables.
- b) Garantizar que los procesos estén entregando sus resultados previstos.
- c) Reportar el desempeño del sistema de gestión de calidad.
- d) Proveer oportunidades de mejora para el sistema de gestión
- e) Asegurar la promoción del enfoque al cliente a través de toda la organización.
- f) Asegurar el mantenimiento de la integridad del sistema de gestión, cuando los cambios son planeados e implementados.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Evaluación de riesgos)

Los riesgos identificados tanto en el contexto como en los demás procesos de la institución son gestionados de acuerdo a la "Matriz de Gestión de Riesgos por Proceso".

6.2. Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos (indicadores)

La Corporación de estudios tecnológicos del norte del valle tiene establecido dentro de del plan de desarrollo Institucional 4 objetivos macro, los cuales son adoptados como objetivos de calidad (Ver apartado 3.4). De cada uno de ellos se desprenden diferentes objetivos que se relacionan con cada uno de los procesos del sistema de gestión.

6.3. Planificación de los cambios.



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	15 de 23

La necesidad de realizar cambios al sistema de gestión o de sus procesos surge de un análisis previo de la situación para proyectar mediante reuniones del comité de gestión institucional o de revisión por la dirección. Cuando la entidad identifica que se deben realizar cambios representativos estos se documentan mediante los planes de mejora o se establecen las actividades en los diferentes planes de acción.

Cualquier cambio propuesto en Sistema de Gestión de Calidad de la Institución tiene implícito un análisis general en que se consideran los propósitos, integridad del sistema de gestión de calidad, recursos, responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Provisión de los recursos.

En procura del cumplimiento de los lineamientos y compromisos del Sistema de Gestión de la Calidad, la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, determina y provee los recursos necesarios mediante el proceso de Gestión Administrativa y Financiera Actividad Financiera, en dicho proceso se establece en las Políticas de presupuesto y en el procedimiento de “presupuesto General”.

Los recursos y la asignación de recursos se evalúan durante la Revisión por la Dirección, en Comités de desarrollo Institucional y en Consejo Directivo.

7.1.2 Personas

La alta dirección asegura que se provea suficiente personal para la operación efectiva del sistema de gestión y de todos los procesos, de esto se encarga el proceso Gestión Administrativa y Financiera mediante Talento Humano, según las necesidades de cada proceso y el presupuesto.

7.1.3 Infraestructura

Se cuenta con la infraestructura necesaria (instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo y de comunicación) para garantizar la prestación del servicio educativo y lograr la satisfacción de las necesidades de nuestra Comunidad académica.

La Institución provee y mantiene la infraestructura necesaria para asegurar la conformidad de los requisitos en los servicios. Para ello tiene establecidos en los Procesos correspondientes los siguientes procedimientos:



COMPONENTE DE	PROCEDIMIENTO	PROCESO
INFRAESTRUCTURA		
Edificios, espacios de trabajo e instalaciones asociadas	-Reparaciones Planta Física -Servicios generales	Medios Educativos – Actividad Recursos Físicos
Equipos de procesamiento, hardware y software	-Desarrollo y/o adaptación de software -Mantenimiento parque informático	Gestión Administrativa y Financiera – Actividad Desarrollo Tecnológico
Información y comunicación tecnológica	-Mantenimiento equipos de comunicación	Medio Educativos

7.1.4 Ambiente de Trabajo

La administración de la Corporación es consciente de que sus colaboradores son su mayor activo, en consecuencia, gestiona un adecuado ambiente de trabajo, mediante las actividades de talento humano y bienestar laboral en todos los niveles de la Corporación.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1 Generalidades

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle realiza seguimiento y medición a sus procesos y actividades mediante mediciones permanentes de planes de acción, medición de indicadores, reuniones de revisión por la dirección y de los diferentes comités de la institución.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

Los conocimientos necesarios para la operación de los procesos de la Corporación se determinan en los diferentes documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

7.2 Competencia

El proceso de Gestión administrativa y Financiera dentro de las actividades correspondientes a Talento Humano tiene definidos los Manuales de Funciones y en ellos se especifican las habilidades y niveles educativos y de formación y experiencia necesarios para el desempeño de cada uno de los cargos.

7.3 Toma de Conciencia



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	17 de 23

La Institución tiene establecidos los mecanismos y acciones necesarios para la comunicación, sensibilización y promoción del compromiso para el desarrollo de las actividades del SGC y de la forma como éste y sus principios están implícitos en el accionar del equipo de trabajo, de forma que sus colaboradores sean conscientes del significado e importancia de la política de calidad, los objetivos de calidad, y cuál es su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen, entre otras, la publicación de la política y objetivos de calidad en lugares clave de la empresa, los cursos de inducción al ingreso, las comunicaciones a través de los diferentes medios dispuestos por la Institución, de la intranet, de la página web.

7.4 Comunicación

La información necesaria, cuándo, a quién y cómo difundirla, están establecidas en los documentos "*Manual de Comunicación (Matriz de comunicación)*", dentro del Proceso de Mercadeo

7.5 Información documentada

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle incluye documentos y registros que son controlados de acuerdo con lo establecido en el "*Procedimiento Control de Información Documentada*". Además, se cuenta con un aplicativo (SIGYC) que permite gestionar y tener a disposición los documentos y formatos que se han definido para el adecuado desempeño de los procesos.

El aplicativo se encuentra en la página web de la institución <http://www.sigyc.cotecnova.edu.co/>.

Para el manejo de los registros de cada uno de los procesos se siguen los lineamientos básicos del Archivo General de la Nación y la Ley 594 de 2000, que se han planteado en al "*Manual de Gestión Documental*", se cuenta también con las Tablas de Retención Documental para cada proceso

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La Corporación de Estudios Tecnológicos planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio de Educación Superior bajo la dirección del Vicerrector Académico.

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	18 de 23

8.2.1 Comunicación con el cliente

Para lograr una comunicación efectiva con el cliente, la Institución dispone de Buzones de Sugerencias y el aplicativo SQR ubicado en la página institucional www.cotecnova.edu.co, en el link SQR COTECNOVA, permite crear- diligenciar y verificar el estado de su solicitud.

La corporación da a conocer su oferta académica a través de diferentes Campañas de mercadeo, pagina Web, y publicidad. Adicionalmente de cuenta con una oficina de mercadeo y de atención al usuario con el fin de garantizar la comunicación con los clientes.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La prestación del servicio se realiza bajo los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad.

Dentro de los requisitos para los productos se encuentran los necesarios para obtener el Registro calificado de cada uno de los programas académicos.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

En el momento de establecer un programa académico se realizan las actividades propias de Diseño y Desarrollo, en el que se tienen en cuenta los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio de formación, así como los requisitos de los clientes y demás partes interesadas, y otros requisitos propios del sistema de gestión de la calidad de la institución

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Como resultado de la Autoevaluación Institucional, se elabora, de ser necesario, un comparativo entre los resultados obtenidos y las exigencias legales y técnicas, de allí se elabora el Plan de Mejoramiento correspondiente.

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

El Diseño y desarrollo de programas se realiza de acuerdo con la "GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS" que se encuentra dentro del proceso de Formación.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	19 de 23

La Institución ha implementado el Procedimiento “*Compras de Bienes y Servicios*”, donde se han identificado los requerimientos de sus proveedores, además se cuenta con el Procedimiento “*Evaluación y Reevaluación de Proveedores*”, mediante el cual se realiza seguimiento a los proveedores y se clasifican según sea su cumplimiento respecto de los parámetros establecidos para ellos.

Esta evaluación de proveedores se realiza semestralmente, se les informa de los resultados obtenidos y se solicitan tomar las acciones de mejora según los resultados.

8.5 Producción y provisión del servicio

Para garantizar la prestación del servicio se han definido, documentado e implementado los procedimientos que contienen los requisitos especificados por el proyecto educativo institucional, los Estudiantes y por la normatividad del sector educativo.

La Corporación dispone de reglamentos y procedimientos en los cuales se instruye al personal o colaboradores en la prestación del servicio.

Ha implementado las actividades para el ingreso, permanencia y graduación del estudiante: procedimiento de inscripción, admisiones, matrícula y otras novedades académicas.

El seguimiento y medición de la prestación del servicio se realiza mediante la programación de cursos, controlando el registro de contenido impartido por el docente en cada clase en la oficina de atención al usuario, haciendo seguimiento del docente en el aula y generando acciones enfocadas a mejorar, de igual forma, con las evaluaciones de docentes, estudiantes y administrativos

La Corporación establece en su Reglamento Estudiantil la normalización de las actividades estudiantiles, con el fin de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes y facilitar una sana convivencia. Este reglamento es socializado con Estudiantes y Docentes, además se encuentra disponible en la página web de la institución.

La liberación del producto se da una vez los estudiantes han cumplido con los requisitos de aprobación de cursos y/o del programa académico.

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio

La Corporación realiza una validación de la prestación del servicio, apoyada en la disertación efectuada al docente antes de su contratación, con las calificaciones posteriores a la prestación del servicio y en la preparación del personal que presta dicho servicio, para garantizar su competencia.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

Cada estudiante es identificado con su nombre completo y un código que permite hacerle seguimiento y trazabilidad a lo largo de su vida académica, al cursar y aprobar todos los



créditos del plan de estudios del programa al cual se matriculó, realizar la opción de grado y cumplir con los demás requisitos inherentes a la prestación del servicio, se expide el acta de grado y queda registrada en la Secretaría General de la Corporación.

El Director de Unidad es el responsable de velar por el desarrollo y cumplimiento de los planes de estudio, para garantizar la calidad del servicio.

Registro y Control es el proceso responsable de conservar los registros académicos, por cada estudiante y por semestre: los registros se archivan en copia física y en medio magnético, a través del software SOFIA.

Las autoridades académicas que aprueban los registros académicos son: Vicerrector Académico, el Director de Registro y Control Académico y el Director de Unidad de Programa.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Director de Registro y Control Académico, a partir del procedimiento de admisión y matrícula del Estudiantes, es el responsable de almacenar, proteger y mantener los registros suministrados por los estudiantes, de tal manera que se eviten daños o pérdidas. Así mismo, los Docentes en el procedimiento de programación y prestación del servicio educativo, son responsables de proteger los materiales y trabajos presentados por los estudiantes.

Adicionalmente se protegen los datos de los usuarios mediante política de tratamiento de datos personales. De igual manera se protege la propiedad intelectual que se genere dentro de las actividades propias de la investigación y se llevan a cabo los registros de cesión de derechos de autor.

8.5.4 Preservación

El Director de Unidad, por medio del proceso de formación es el responsable de establecer y velar que se apliquen de forma adecuada los requisitos establecidos por la ley y esperados por los clientes respecto a la prestación del servicio educativo de la Corporación.

Registro y Control Académico es el proceso responsable de proteger la información referente al desarrollo académico de cada estudiante.

Se realizan copias de seguridad del software académico periódicamente, para así proteger el registro académico de la Corporación.

De igual manera desde el proceso de investigación se protege la propiedad intelectual de los usuarios.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Dentro del proceso de Relación con el sector Externo se tienen establecidos algunos seguimiento y vinculación con egresados como los procedimientos de bases de datos,



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	21 de 23

bolsas de empleo, búsqueda de beneficios para egresados y realización de eventos para los mismos.

8.6 Liberación de los productos y servicios

COTECNOVA realiza seguimiento a los estudiantes activos durante el periodo académico, se evalúan y acorde con los logros se promueve al siguiente nivel, hasta el cumplimiento de todos los requisitos curriculares para el logro de la titulación.

8.7 Control de las salidas no conformes

Se ha establecido el Procedimiento “*Control de las Salidas No Conformes*” y “*Matriz de Servicio No Conforme*”.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Con el objetivo de garantizar el mejoramiento continuo de la gestión de la Institución, se ha establecido la medición de:

-Satisfacción del cliente: por medio de encuestas de satisfacción realizadas a estudiantes, profesores, administrativos y egresados, entre otros, en el desarrollo de la prestación de los servicios y/o la realización de eventos.

-Seguimiento por proceso: Se realiza, mensualmente, reunión del Comité de Desarrollo Institucional para realizar seguimiento y control al desempeño de los procesos, se mide el avance de la ejecución de cada Plan de Acción, igualmente, se tiene una batería de indicadores, que incluye todos los procesos y presenta los resultados obtenidos.

Durante cada vigencia se desarrollan actividades de autoevaluación según lo establecido en el manual diseñado para tal fin. El propósito de la autoevaluación es permitir el diagnóstico del funcionamiento de los procesos y programas académicos que conduzca a la confrontación de los resultados alcanzados con los esperados, derivados de los Planes anteriormente diseñados.

Adicionalmente se tienen definidos diferentes comités para el seguimiento, medición y análisis de los procesos misionales de la institución como lo son el comité de desarrollo académico y el consejo académico.

9.2 Auditoría Interna

Se realiza la Auditoría Interna a todos los procesos en el primer semestre del año y a algunos procesos en especial, determinados por el Comité de Calidad según los resultados obtenidos, en el segundo semestre.



Versión:	8
Fecha:	2019-01-25
Página	22 de 23

Los criterios de Auditoría Interna incluyen, entre otros, la Matriz de Correlación Procesos-Requisitos ISO 9001:2015

9.3 Revisión por la dirección

La Alta Dirección revisa el sistema de gestión, mínimo una vez por año para asegurar su pertinencia, adecuación y efectividad.

La revisión incluye una gestión de oportunidades para la mejora, y la necesidad de cambios al sistema de gestión, incluso para la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

Adicionalmente la institución cuenta con un comité de desarrollo institucional que realiza seguimiento periódico al cumplimiento de objetivos y planes de acción por proceso. Cuenta con un comité de autoevaluación quien es el encargado de realizar el seguimiento y evaluación la institución y definir acciones de mejora. Cuenta con comités de desarrollo académico a los procesos misionales del sistema de gestión de calidad.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

Se establece formato de plan de mejoramiento en el cual se registran las acciones, responsables y recursos para hacer efectiva la mejora continua en cada proceso.

10.2 No conformidades y acciones correctivas

El manejo dado a las acciones correctivas se evidenciará aplicando el “*Procedimiento Acciones Correctivas*”. Se registran Mediante la Matriz de No Conformidades y Acciones Correctivas, se lleva registro de las acciones realizadas con su respectivo plan de acción que de cierre efectivo a la no conformidad generada.

10.3 Mejora continua

La mejora continua se logra por:

La aplicación de las políticas institucionales y de calidad.

El control que se logra con los objetivos de calidad.

El control en las acciones de acuerdo a los hallazgos que se han detectado en las auditorías de calidad.

El cumplimiento del procedimiento de *Acciones Correctivas*.

El análisis y correcciones de Quejas y Reclamos realizadas por la comunidad académica.

Por la revisión periódica de los procesos que hace la rectoría de los procesos.

Los parámetros para medir el sistema están establecidos en el Modelo de Indicadores por Proceso, indicadores de objetivos de calidad, revisiones periódicas al interior de los procesos, seguimientos de Planes de Mejora, evaluaciones externas y el informe consolidado de la información, la Autoevaluación Institucional.



11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ACTUAL	DETALLE DEL CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN
7	Se Modifica la política y los objetivos de Calidad, así como el mapa de procesos	8	2019-01-25

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Funcionarios COTECNOVA	Equipo de Calidad	Coordinador de Calidad