





ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

MANUAL DE CALIDAD


 <p>ETdeA <small>ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Prescrito Jurídico 1701 el junio 21 de 1971</small></p>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 2 de 23

Contenido


PRESENTACIÓN.....	5
1. LA INSTITUCIÓN.....	6
1.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	6
1.2. MARCO FILOSÓFICO	6
1.2.1. <i>Misión</i>	6
1.2.2. <i>Visión</i>	7
1.2.3. <i>Valores</i>	7
1.2.4. <i>Política de Calidad</i>	8
1.2.5. <i>Objetivos de Calidad</i>	8
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	10
3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
3.1. REFERENCIAS NORMATIVAS	10
3.2. PARTES INTERESADAS	10
3.3. EXCLUSIONES.....	11
3.4. DEFINICIONES DEL MANUAL	12
3.4.1. Aseguramiento de la Calidad	12
3.4.2. Auditoría Interna.....	12
3.4.3. Auditor.....	12
3.4.4. Auditado	12
3.4.5. Acción Preventiva	12
3.4.6. Acción Correctiva.....	12
3.4.7. Calidad.....	12
3.4.8. Política de Calidad	12
3.4.9. Procedimiento.....	12
3.4.10. Proceso.....	12
3.4.11. Producto	12
3.4.12. Producto/Servicio no conforme.....	12
3.4.13. Sistema de Gestión de la Calidad	12
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	13

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 3 de 23

4.1.	REQUISITOS GENERALES	13
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	14
4.2.1.	<i>Generalidades</i>	14
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	15
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	15
5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE	15
5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	15
5.4.	PLANIFICACIÓN	15
5.4.1.	<i>Objetivos de Calidad</i>	15
5.4.2.	<i>Planificación del Sistema de Gestión de Calidad</i>	15
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	15
5.5.3.	<i>Comunicación Interna</i>	16
5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	16
5.6.1.	<i>Generalidades</i>	16
5.6.2.	<i>Información de entrada para la revisión</i>	16
a)	Resultados de auditorías	16
5.6.3.	<i>Resultados de la revisión</i>	17
<p>En el informe de Revisión por la Dirección, se establece un plan de acción con el fin de definir acciones que aporten al mejoramiento de la eficacia del SGC y los procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidad de recursos.</p>		
6.	GESTIÓN DE RECURSOS	18
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS	18
6.2.	RECURSOS HUMANOS	18
6.2.1.	<i>Generalidades</i>	18
6.3.	INFRAESTRUCTURA	18
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO	18
7.	REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	19
7.2.1.	<i>Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</i>	19
7.2.2.	<i>Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</i>	19

 <p>ETdeA <small>ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Presidencia Jurídica 1700 de junio 21 de 1971</small></p>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 4 de 23

7.2.3.	<i>Comunicación con el cliente</i>	20
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	20
7.4.	COMPRAS	20
7.4.1.	<i>Proceso de compras</i>	20
7.4.2.	<i>Información de las compras</i>	20
7.4.3.	<i>Verificación de los productos y/o servicios comprados</i>	20
7.5.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
7.5.1.	<i>Control de la prestación del servicio</i>	21
7.5.2.	<i>Validación de los procesos de la prestación del servicio</i>	21
7.5.3.	<i>Identificación y trazabilidad</i>	21
7.5.4.	<i>Propiedad del cliente</i>	21
7.5.5.	<i>Preservación del servicio</i>	21
7.6.	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	21
8.	MEDICIÓN Y ANÁLISIS	22
8.1.	GENERALIDADES	22
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	22
8.2.1.	<i>Satisfacción del cliente</i>	22
8.2.2.	<i>Auditoría interna</i>	22
8.2.3.	<i>Seguimiento y medición de los procesos</i>	22
8.2.4.	<i>Seguimiento y medición del servicio</i>	22
8.3.	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME	22
8.4.	ANÁLISIS DE LOS DATOS	22
8.5.	MEJORA	23
8.5.1.	<i>Mejora continua</i>	23
8.5.2.	<i>Acción correctiva</i>	23
8.5.3.	<i>Acción preventiva</i>	23

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 5 de 23

PRESENTACIÓN

La Escuela de Tecnologías de Antioquia, toma conciencia de la importancia de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y de la permanencia en el entorno, convirtiéndose en una institución competitiva y de calidad, con alto nivel de productividad, identificando sus procesos y apuntando a la mejora continua, la eficacia, eficiencia y efectividad de estos.


La mejor estrategia para garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela de Tecnologías de Antioquia sea adecuado, conveniente y eficaz ha sido involucrando desde el comienzo a todos los empleados en la documentación y mejora continua de los procesos, procedimientos, instructivos y formatos, ya que son quienes tienen el conocimiento y aplican los procedimientos documentados.

Para ello cada proceso cuenta con su líder, para mejorar continuamente los documentos que luego serán sometidos a la aprobación de la Rectoría en primera instancia, previa revisión de la Dirección de Planeación y Calidad, quien analizará las modificaciones solicitadas.

El manual de la calidad de la Escuela de Tecnologías de Antioquia, es una herramienta de navegación para la Institución, en él se referencian los documentos que dan respuesta a los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008 y los necesarios por la organización, para el buen desempeño y el cumplimiento de la Misión Institucional.

De acuerdo al numeral 4.2.2 de la norma NTC ISO 9001:2008, el manual de la calidad de la Corporación Escuela de Tecnologías de Antioquia, incluye tres elementos importantes que son:

- a. El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b. Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad o una referencia a los mismos.
- c. Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 6 de 23

1. LA INSTITUCIÓN

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

La Escuela de Tecnologías de Antioquia se creó como una institución de educación superior, de carácter privado sin ánimo de lucro, para ofrecer programas en el nivel técnico y tecnológico, con domicilio principal en el municipio de Medellín.


La Escuela de Tecnologías de Antioquia es una Institución de Educación superior, orientada a la formación de Tecnólogos dispuestos a desarrollar un alto componente profesional, humano, social y tecnológico, con fundamentos científicos y críticos dispuestos a la investigación, con un alto sentido de responsabilidad social, económica y humana, para que al intervenir en el contexto de la interacción del talento humano sean tecnólogos proactivos con el plan de mejoramiento continuo en la calidad de vida de la sociedad, regional y nacional donde se desempeñen la cultura de la calidad académica que interrelaciona con los procesos de planeación, diseño, ejecución seguimiento, control, retroalimentación y evaluación, prepara a nuestros egresados de tal manera que interactúan con los desafíos constantes de éste mundo moderno de alta competitividad.

La Escuela de Tecnologías de Antioquia ha sido líder en la tributación en el Área Metropolitana generando profesionales capaces de innovar con propuestas concretas de su objeto de estudio, conceptos y compromisos fundamentales que haga de la Tecnología en Tributaria un programa con un alto sentido de intervención en el manejo de la tributación.

1.2. MARCO FILOSÓFICO

1.2.1. Misión

Formar con inclusión y equidad social a profesionales integrales y con liderazgo, apoyados en un proyecto educativo institucional acorde con los desarrollos científicos y tecnológicos, que respondan a sus necesidades y las del entorno, fomentando el aprendizaje autónomo y la cultura emprendedora, para fortalecer el desarrollo económico, social y humano.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 7 de 23


1.2.2. Visión

En el 2020, la Escuela de Tecnologías de Antioquia será una institución de educación superior certificada, con programas académicos desarrollados con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, con cobertura local, regional, nacional e internacional, que dé respuesta a la nueva sociedad del conocimiento.

1.2.3. Valores

Teniendo en cuenta las tendencias sociales, culturales y educativas de la época, se describen los valores que se optan institucionalmente y que se desarrollan y concretizan en las esferas de lo personal y lo social de la vida de la Escuela de Tecnologías de Antioquia:

- **Responsabilidad:** decidir y actuar conforme al análisis previo de las consecuencias inmediatas o a corto plazo de las acciones, formas comunicativas o el ejercicio del desempeño.
- **Autonomía:** la autonomía es un concepto de la filosofía y la psicología evolutiva que expresa la capacidad para darse normas a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas, como la acción de actuar por sí mismo, con criterio de responsabilidad y madurez.
- **Honestidad:** actitud consiente e intencional para realizar todos los procesos con transparencia, eficiencia, eficacia y disposición para rendir cuenta a la comunidad, incluso en aquellas ocasiones que impliquen riesgos o intereses particulares. Al interior de la institución se refleja en relaciones y acciones que generen confianza y credibilidad interna y externa.
- **Dignidad:** este valor implica respeto, reconocimiento, tolerancia que enaltece en el ser humano su condición de persona y ciudadano. Actuar consciente e intencionalmente en concordancia con los valores, compromisos, políticas y fines establecidos.
- **Solidaridad:** fundamento de la formación de personas con responsabilidad social a partir del trabajo colectivo y la interdisciplinariedad.


	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 8 de 23

1.2.4. Política de Calidad


La Escuela de Tecnologías de Antioquia, como Institución de Educación Superior, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se compromete con el “mejoramiento continuo de los procesos y el cumplimiento permanente de los requisitos legales”, para garantizar la calidad y pertinencia en la formación integral de los estudiantes.

1.2.5. Objetivos de Calidad

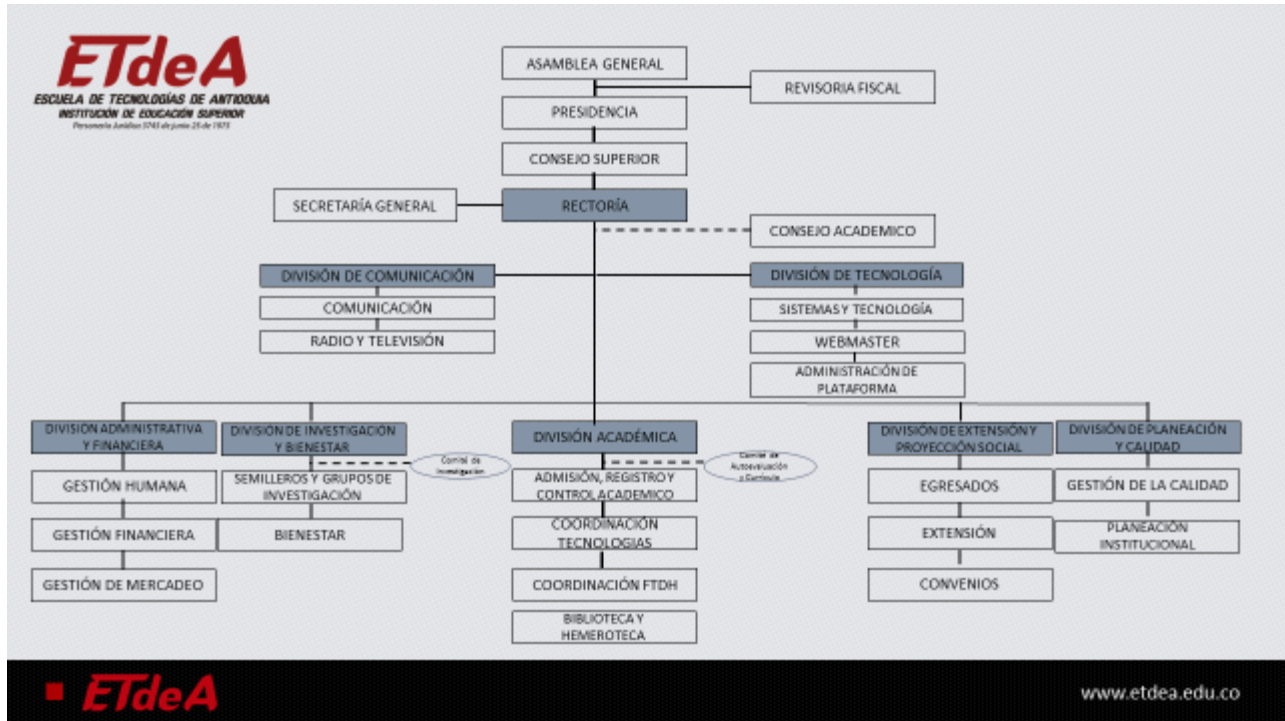
A continuación se presentan los objetivos de calidad para el año 2017 y 2018 que salen del plan de desarrollo para dichos años

 ETdeA <small>ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Presonente Jurídico 1700 de junio 21 de 1971</small>	SISTEMA DE GESTIÓN		Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD		Versión: 02
			Página 9 de 23

LÍNEA ESTRATEGIA	CONTENIDO	ACTIVIDADES	PROYECTO PROGRAMA	2017	2018
DOCENCIA	Creación de nuevos programas	Diseño de nuevos registros calificados	Programa Diseños Registros	X	
		Diseño de programas técnicos laborales			
		Diseño de programas técnicos en conocimientos			
	Aprovechamiento de los recursos institucionales	Emisoras, plataformas LMS, Recursos Didáctico de apoyo. (Bases de datos digitales Tecweb)	Programa de Comunicaciones	X	
		Educación mediada por TIC	Diseño de cursos virtuales	Programa Virtualización Contenidos	X
	Creación de repositorio institucional		X		
	Fortalecimiento del micro sitio de bienestar				X
	Elaboración de documentos orientadores		X		
	Cualificación del Personal docente	Manuales de apoyo a la virtualidad		X	
		Diseño de preguntas tipo saber T Y T	Programa Cualificación Docentes	X	
Estrategias didácticas				X	
Lengua Extranjera					X
Educación mediada por TIC	X				
INVESTIGACIÓN	Diseño e implementación del plan de desarrollo de investigación	Lineamientos de investigación	Proyecto de Investigación	X	
		Fortalecimiento de semilleros		X	X
		Producción de grupo de investigación		X	
		Realización de eventos de investigación			X
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Crecimiento y enriquecimiento integral e la comunidad de la ETdeA	Lineamientos de investigación	Proyecto de Bienestar	X	X
		Muestras artísticas			
		Eventos culturales			
	Diseño e implementación del plan de permanencia estudiantil	Enfoque académico, financiero, socio afectivo, acompañamiento, inducción y reinducción.	Proyecto de Bienestar	X	
		Diseño e implementación del plan de seguimiento y acompañamiento a egresados			
	Estudio de pertinencia e impactos de nuestros egresados		X		
	Acompañamiento, actualización de egresados.			X	
	Fortalecimiento del portafolio de extensión.	Vinculación bolsa de empleo.			X
		Relacionamiento Institucional	Seminarios , cursos, diplomados, oferta a la medida	Programa de Extensión	X
	Convenios		Programa de Relacionamiento	X	X
Acuerdos comerciales					
Licitaciones					
Convocatorias					
FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Modelo de Aseguramiento de Calidad	Registro calificados	Proyecto de Aseguramiento Calidad	X	
		Gestión por procesos		X	
		Pruebas saber T yT		X	
		Articulación de los sistema de información			X
	Actualización y creación de documentos institucionales	Políticas: Financieras y administrativas investigación docencia, extensión y proyección social	Programa Actualización Marco Normativo	X	
		Actualización del PEI. PO			
	Plan de Formación Talento Humano	Servicio al cliente	Programa Capacitación	X	
		Educación mediada por TIC			
Normatividad en Educación.					

 <p>ETdeA ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Presencia Jurídica 1701 de junio 21 de 1971</p>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	
		Página 10 de 23

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


Diseño y prestación de servicios de educativos en los niveles de formación tecnológica relacionados con los saberes de: Gestión Empresarial, Logística Internacional y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Modalidad Virtual)

3.1. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTC ISO 9001:2008
- Acta del Consejo Superior No. 001 de 2013, por medio de la cual se aprueba el Manual de Calidad de la Escuela de Tecnologías de Antioquia.

3.2. PARTES INTERESADAS


- Educandos
- Docentes
- Comunidad en general
- Miembros de Consejo Superior
- Fundadores

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 11 de 23

- Entes Gubernamentales

3.3. EXCLUSIONES

Numeral 7.6. Control de los equipos de Seguimiento y Medición: Este numeral de la norma NTC ISO 9001:2008, no aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Escuela de Tecnologías de Antioquia, ya que no pone en riesgo la calidad de los servicios prestados o la responsabilidad de la organización por otorgarlos con base en los requisitos del usuario, legales y reglamentarios; debido a que la Corporación no ofrece programas o servicios, que requieran el manejo de estos equipos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 12 de 23

3.4. DEFINICIONES DEL MANUAL

3.4.1. **Aseguramiento de la Calidad**

Gestión que orienta el aumento de la capacidad del cumplimiento de los requisitos.

3.4.2. **Auditoría Interna**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplan los criterios de auditoría.

3.4.3. **Auditor**

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

3.4.4. **Auditado**

Organización que es auditada.

3.4.5. **Acción Preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa de incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria potencial u otra situación potencialmente indeseable.

3.4.6. **Acción Correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria detectada u otra situación indeseable.

3.4.7. **Calidad**

Grado en que un conjunto de características (procesos o productos) inherentes, cumplen con los requisitos propuestos.

3.4.8. **Política de Calidad**

Orientación que indica la dirección de la calidad en la organización.

3.4.9. **Procedimiento**

Forma específica de realizar una actividad o proceso.

3.4.10. **Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuáles transforma elementos de entrada en resultados.

3.4.11. **Producto**


Resultado del servicio prestado.

3.4.12. **Producto/Servicio no conforme**

Incumplimiento de un requisito.

3.4.13. **Sistema de Gestión de la Calidad**

Orden que la organización sigue para garantizar y controlar el servicio y su mejora.


	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 13 de 23

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

La Escuela de Tecnologías de Antioquia establece, documenta e implementa el Sistema de Gestión de Calidad, bajo la metodología PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar); con el fin de mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad. Los procesos se encuentran ilustrados en el Mapa de Procesos, se establecen 2 procesos estratégicos, 1 misional y 7 de apoyo.



	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 14 de 23

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad debe estar compuesto por una política de calidad, un manual de calidad, procedimientos y registros que permitan evidenciar el Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.2. Manual de Calidad


El Manual de Calidad incluye el alcance del sistema, las exclusiones con sus respectivas justificaciones, explicación general del cumplimiento de cada uno de los requisitos de las normas e interacción de los procesos.

4.2.3. Control de Documentos

Se establece el procedimiento Control de Documentos y Registros, con el fin de garantizar el control de los documentos internos y externos del sistema.

4.2.4. Control de los Registros

Se establece el procedimiento Control de Documentos y Registros, garantizando su control (formatos diligenciados y archivados debidamente).

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 15 de 23

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección está conformada por el Rector y líderes de procesos, los cuales mantienen su compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, comunicando la importancia de cumplir con los requisitos legales, del cliente, de la institución, la política y objetivos de calidad, quienes realizan las revisiones al sistema, por periodos anuales y asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan en cada uno de los procesos, a través de la medición de la calidad del servicio.

Este concepto se amplía en el numeral 7.2 de procesos relacionados con el cliente.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

Se establece como Política de Calidad:

La Escuela de Tecnologías de Antioquia, como Institución de Educación Superior, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se compromete con el “mejoramiento continuo de los procesos y el cumplimiento permanente de los requisitos legales”, para garantizar la calidad y pertinencia en la formación integral de los estudiantes.

Se realiza la comunicación a todas las partes interesadas, mediante los diferentes medios de difusión de la institución, para su comprensión y aplicación.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de Calidad


Se establecen como objetivos de calidad: Los definidos en el numeral 1.2.5 de este manual.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión es planificado garantizando el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar). Se llevan a la Revisión por la Dirección, para garantizar la integridad del sistema.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 16 de 23

En cada uno de los procesos y procedimientos, se encuentran identificados los responsables de cada actividad y se encuentra establecida en la normatividad interna de la Institución en el Manual de Cargos y Funciones.

5.5.2. Representante de la Dirección

La ETdeA mediante acto administrativo designó a la Directora de Planeación y Calidad como Representante de la Dirección, quien tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que todo el personal conozca y tenga conciencia de cumplir los requisitos del cliente, legales y de la organización.
- La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3. Comunicación Interna

La ETdeA establece diferentes mecanismos como: memorandos, circulares, acuerdos, resoluciones, reglamentos, carteleras, telefonía móvil y fija, correo electrónico, boletines internos, folletos, sitio web institucional, entre otros, con el fin de difundir la información que se requiera comunicar de los procesos, garantizando su confiabilidad y oportunidad.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades


El Representante de la Dirección prepara el Informe de Revisión por la Dirección; para que la alta dirección, efectúe la revisión al Sistema Gestión de Calidad. Esta revisión se realizará anualmente en el segundo trimestre del año, luego de concluir la ejecución de una Auditoría Interna de Calidad, para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.

La medición de la eficacia del sistema se realiza con base en los resultados de las auditorías internas y la evaluación del desempeño de los procesos.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

Para la revisión por la Dirección, se tiene en cuenta la siguiente información


- a) Resultados de auditorías
- b) Retroalimentación del cliente (resultados de autoevaluación – QRSF)
- c) Desempeño de los procesos (indicadores de gestión)

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 17 de 23

- d) Estados de las acciones correctivas y preventivas
- e) Revisiones por la Dirección previas
- f) Cambios que afectan al SGC
- g) Recomendaciones para la mejora

5.6.3. Resultados de la revisión

En el informe de Revisión por la Dirección, se establece un plan de acción con el fin de definir acciones que aporten al mejoramiento de la eficacia del SGC y los procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidad de recursos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 18 de 23

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

Se establece como un compromiso de la Alta Dirección, definir los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC, de acuerdo a sus necesidades, logrando así una oportuna planeación de la asignación de los mismos.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. Generalidades

6.2.1.1. *Competencia, toma de conciencia y formación*

La institución define las competencias del personal que requiere y construye los perfiles para los diferentes cargos académicos y administrativos, donde se definen las competencias requeridas para cada cargo (ver Manual de Cargos y Funciones), implementando procedimiento para la selección y evaluación del personal. De acuerdo a los resultados de la evaluación, se determina el plan de capacitación u otros mecanismos para acercar las personas al perfil necesario.


Se promueve la toma de conciencia al interior de la institución, mediante el desarrollo de capacitaciones, inducción, re-inducción y jornadas de sensibilización.

6.3. INFRAESTRUCTURA

La ETdeA mantiene y proporciona la infraestructura necesaria para la prestación de sus servicios educativos, realizando el debido control mediante cronogramas de mantenimiento preventivo en equipos e infraestructura física. Este se mide por medio del indicador de los procesos de Tecnología y Recursos Físicos.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

La institución cuenta con la infraestructura física y tecnológica apropiada para atender una demanda de educación presencial y virtual, mediante la Red de Ruana – Renata la cual cuenta con una capacidad de 70 MB de canal dedicado y la plataforma Moodle, en la cual se fundamenta la prestación del servicio en la educación virtual. Este se mide por medio del indicador de los procesos de Tecnología y Recursos Físicos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 19 de 23

7. REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La institución en su proceso Misional, puede identificar las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición y criterios de aceptación del servicio, como el Calendario Académico (aprobado por el Consejo Académico, en reunión anual).

El proceso de formación y evaluación se encuentra establecido en el Proyecto Educativo Institucional, el Reglamento Estudiantil y sus periodos en el Calendario Académico.

La seguridad de la información de resultados de los ciclos de evaluación, se registra en planilla de notas, debidamente diligenciadas y conservadas.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Como uno de los resultados de la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad es la identificación, documentación y divulgación de los requisitos del cliente, legales, referenciados de manera general en el volante, página web, reglamento estudiantil, aprobados por el Consejo Académico, adoptados por el Consejo Superior y publicados en los medios para asegurar su difusión y cumplimiento al momento de realizar los procesos de contrato de matrícula.


Así mismo, se establecen especificaciones para un óptimo desarrollo contractual en la prestación de servicios de la educación virtual.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La Institución mediante la creación de mecanismos de verificación en las diferentes etapas de la prestación del servicio, garantiza la capacidad de cumplir con los requisitos definidos y necesarios para la satisfacción del cliente.

Esta revisión se realiza entre la inscripción y matrícula del aspirante a un programa académico, en caso de que estos no se cumplan completamente, no podrá realizarse el proceso de matrícula.

Todas las gestiones relacionadas con el ciclo académico de los estudiantes en las cuales requieran de un tratamiento especial como: transferencias internas o externas, aplazamientos, reingresos, validaciones, devoluciones, cancelaciones, se encuentran establecidas en el Reglamento Estudiantil. Por lo tanto las revisiones del contrato, se realizan a la luz de dichos requerimientos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 20 de 23

Los resultados de las revisiones se notifican al cliente una vez realizado el análisis de la misma.

7.2.3. Comunicación con el cliente

Se cuenta con diversos canales de difusión y comunicación tanto al interior de la institución como con la comunidad en general, logrando la retroalimentación con el cliente, atendiendo de manera oportuna las diferentes situaciones que se presenten (QRSF). Durante la prestación del servicio se da a conocer al cliente, los diferentes canales y responsables para garantizar una comunicación eficaz. El cliente también se puede comunicar a través de la página Web. Se tiene establecido a través del Procedimiento de Autoevaluación, la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La institución desarrolla su proceso de comunicaciones con los clientes a través del correo institucional, para los aspirantes a los programas académicos, se hará desde el canal institucional al personal, quienes inmediatamente estén en calidad de estudiantes matriculados, se les asignará su correo institucional.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

La institución en su Proceso Misional, garantiza la planificación de las etapas de diseño y desarrollo para la prestación del servicio (Instructivo para el Diseño de nuevos Programas, tal como se describe en el Procedimiento de Gestión Académica.

7.4. COMPRAS

7.4.1. Proceso de compras


La institución cuenta con el Proceso Recursos Físicos y Gestión del Talento Humano, con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios requeridos por los diferentes procesos y la selección y evaluación de proveedores y docentes, teniendo en cuenta los criterios de selección de proveedores y el Reglamento Docente.

7.4.2. Información de las compras

De igual forma, se tiene definido los diferentes procedimientos contractuales que en cumplimiento de la normatividad aplicable buscan garantizar el cumplimiento de los requisitos de los bienes y/o servicios a adquirir.

7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios comprados

Los productos o servicios son verificados con el fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas. Estos controles aplican para la adquisición de bienes y/o servicios que impacten significativamente el cumplimiento de la Misión Institucional.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 21 de 23

7.5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la prestación del servicio

Todos los procesos del SGC están debidamente documentados siguiendo el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), con base en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, se garantiza la disponibilidad y oportunidad de los recursos (equipos, tecnología, información, planes de trabajo, procedimientos, mecanismos de seguimiento y medición de los procesos).

7.5.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio

La institución valida su proceso misional ya que las deficiencias en la prestación del servicio se hacen aparentes después de haberse prestado el servicio, la Institución tiene establecidas actividades para la aprobación y calificación del personal y el uso de métodos y procedimientos específicos para la validación de los procesos misionales.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

En el Sistema de Gestión de Calidad de la ETdeA, en todos los servicios a prestar tiene establecido que la identificación y trazabilidad se realice por el documento de identidad y código estudiantil, quedando evidenciado en el Registro de Matrícula e historial académico del mismo.

7.5.4. Propiedad del cliente


El historial académico de cada estudiante es considerado propiedad del cliente y se encuentra debidamente custodiado de acuerdo a la normatividad vigente.

7.5.5. Preservación del servicio

La institución identifica y garantiza mediante la protección y mantenimiento de sus recursos en general que se vayan a utilizar durante la prestación servicio.

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este numeral se excluye del alcance del SGC de la institución debido a que los equipos de seguimiento y medición existentes en los laboratorios son utilizados en la formación de los estudiantes y no ponen en riesgo la calidad de los servicios prestados.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02 Página 22 de 23

8. MEDICIÓN Y ANÁLISIS

8.1. GENERALIDADES

La institución en cada proceso tiene establecidas las actividades para “Verificar” y “Actuar”, garantizando el análisis de los datos y la generación de mejora continua.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del cliente

La institución establece la autoevaluación institucional y las QRSF, como los mecanismos de identificación del nivel de satisfacción con los servicios brindados.

8.2.2. Auditoría interna

Se tiene establecido el Procedimiento Auditoría Interna de Calidad, el cual garantiza que las auditorías sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a los diferentes líderes de proceso, con el fin de que generen las acciones respectivas sin demora injustificada. Los auditores internos de calidad, no pueden auditar su propio trabajo.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Se ha establecido como mecanismo los indicadores de gestión, para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad, ver Indicadores.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio


La institución ha establecido como mecanismo la encuesta de satisfacción y calidad del servicio prestado y encuesta de satisfacción del cliente, para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión de calidad.

8.3. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME

Se cuenta con el Procedimiento Control del Servicio no conforme, que garantiza que todo “Servicio No Conforme” se identifique y se controle, mediante acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad detectada cuando aplique.

8.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

La ETdeA determina, recopila y analiza la información generada durante la ejecución de los procesos, incluyendo los resultados de los seguimientos y mediciones, para evidenciar la conveniencia, adecuación, efectividad y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de conocer la satisfacción del cliente y conformidad del servicio.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código:SQM-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 02
		Página 23 de 23

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora continua

La ETdeA mejora continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, apoyado en la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión de la dirección del sistema de gestión.

8.5.2. Acción correctiva

La ETdeA tiene establecido el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora, el cual establece las disposiciones a seguir a toda no conformidad real o potencial identificada en el Sistema de Gestión de Calidad, las cuales son debidamente documentadas, analizadas para identificar la(s) causa(s), se establecen las actividades que contribuyan a eliminar la(s) causa(s) y se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades con el fin de evidenciar que la causa fue eliminada.

8.5.3. Acción preventiva

La ETdeA tiene establecido el Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora, busca eliminar las causas de no conformidades potenciales en aras de evitar su ocurrencia y mediante la implementación de acciones preventivas encaminadas a contrarrestar los efectos de los posibles problemas potenciales, determinando mediante el seguimiento y control a las mismas su eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.