

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9000 Y LA GUÍA TÉCNICA
COLOMBIANA GTC 200 EN LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS
ANDES - C.U.A.**

CLAUDIA MARCELA VIÁFARA ORDÓÑEZ

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERIA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2007**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9000 Y LA GUÍA TÉCNICA
COLOMBIANA GTC 200 EN LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS
ANDES - C.U.A.**

CLAUDIA MARCELA VIÁFARA ORDÓÑEZ

Trabajo de pasantía para optar al título de Ingeniera Industrial

**Director
ÁLVARO HUGO ARARÁ
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERIA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2007**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniera Industrial.

Ing. JUAN CARLOS OTERO J.
Director

Santiago de Cali, 15 de Junio de 2007

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. OBJETIVO GENERAL	12
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
4. JUSTIFICACIÓN	15
5. MARCO TEÓRICO	16
5.1 ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD S.G.C?	16
5.2 LOS OCHO PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
5.3 NORMA ISO 9001: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	21
5.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001	23
5.5 APLICACIÓN	24
5.6 BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LA ISO 9000	24
6. MARCO CONCEPTUAL	25
6.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	25
7. CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS ANDES - C.U.A	27
7.1 SÍNTESIS HISTÓRICA	27
7.2 COMUNIDAD C.U.A	27
7.3 DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES	28
7.4 MISIÓN	28
7.5 VISIÓN	28
7.6 ORGANIGRAMA	29
8. DIAGNÓSTICO: CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS ANDES C.U.A.	30
8.1 REQUISITOS GENERALES	30
8.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	30
8.3 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	31
8.4 ENFOQUE AL CLIENTE	31
8.5 POLÍTICA DE CALIDAD	31
8.6 PLANIFICACIÓN	31
8.7 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	31
8.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	32
8.9 PROVISIÓN DE RECURSOS	32
8.10 TALENTO HUMANO	32
8.11 INFRAESTRUCTURA	32
8.12 AMBIENTE DE TRABAJO	32
8.13 PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO	33
8.14 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	33
8.15 DISEÑO Y DESARROLLO	33
8.16 COMPRAS	33

8.17 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	34
8.18 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	34
8.19 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	34
8.20 MEJORA	35
9. PLAN DE TRABAJO	39
10. CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO	40
10.1 COMITÉ DE CALIDAD	40
10.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	41
10.3 COORDINADOR DE CALIDAD	42
11. REVISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA C.U.A	44
12. OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN	45
13. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS	
EN LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS ANDES – C.U.A	46
14. SENSIBILIZACIÓN	49
15. IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA A	
CADA PROCESO	50
16. CONCLUSIONES	51
17. RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	55

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Diagnóstico Cuantitativo Corporación Universitaria de los Andes C.U.A.	35
Tabla 2. Plan de Trabajo.	39
Tabla 3. Tipos de Documentos del S.G.C.	47
Tabla 4. Cronograma de Sensibilización.	49

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	23

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. C-EPE-004 Cuadro de Mando C.U.A	55
Anexo B. M-OGC-000 Manual de Calidad	60
Anexo C. Caracterizaciones	95
Anexo D. Folleto de Calidad No.1	125
Anexo E. Folleto de Calidad No. 2	127

RESUMEN

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a los diferentes tipos de organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de servicios o productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción el cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto en la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar servicios o productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

El siguiente trabajo de pasantía como proyecto de grado contiene el diagnóstico, la conformación de los grupos de trabajo de la Institución y el documento que resulta de la identificación y caracterización de los procesos de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 y a la Guía Técnica Colombiana GTC 200 en la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A, Institución educativa para el Trabajo y el Desarrollo Humano, según ley 1064 del 26 de Julio de 2006.

El manual de calidad de la C.U.A establece la interacción entre los procesos, describe el Sistema de Gestión de calidad y las directrices que le dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y la Guía Técnica Colombiana GTC 200 con el propósito de implementar un sistema de gestión de la calidad y ayudar a aumentar la satisfacción del cliente. (Ver Anexo B: Manual de Calidad.)

INTRODUCCIÓN

La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos, los productos o servicios suministrados, los procesos empleados, el tamaño y estructura de la organización.

La norma ISO 9001 es una herramienta para las organizaciones encaminada a lograr una mejora continua y consecuentemente una ventaja competitiva sostenida. El Sistema de Gestión de calidad S.G.C se aplica a través de consultoría y capacitación en base a un diagnóstico situacional, debiendo ser un sistema esbelto, totalmente alineado con la misión de la organización aplicable a cualquier tipo de organización, ya sea pública o privada, del sector industrial, comercio o servicios, independiente del número de empleados y de su complejidad.

La implementación del S.G.C requiere de la participación y compromiso de todo el equipo humano de la organización a fin de garantizar la implementación, el cumplimiento de los requisitos de la norma y la calidad en el proceso que en el caso de la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A es la formación académica para el Trabajo y el Desarrollo Humano de los futuros egresados.

Vale la pena señalar que la obtención del certificado no es la única finalidad de la implementación de la norma ISO 9001, sino asegurar el mejoramiento continuo, la competitividad, la solidez financiera, el cumplimiento cabal de la función social a la cual se dedica la organización en aras de satisfacer las necesidades de sus clientes y partes interesadas.

El proceso en la C.U.A se inició con la asesoría y seguimiento de Althviz & Cía. Consultoría Superior, quienes prepararon la documentación, orientación y capacitación sobre el S.G.C a todo el personal de la Institución.

La realización del proyecto, Implementación de la norma ISO 9000 y la Guía Técnica Colombiana GTC 200 en la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A, requirió del siguiente método de trabajo:

- **REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA:** La información se obtuvo consultando las diversas normas técnicas colombianas sobre el Sistema de Gestión de Calidad (Ver Bibliografía).

- **RECOLECCIÓN DE DATOS:** Se llevó a cabo mediante observación de la forma como se realizan las diferentes actividades de los procesos, identificándolos y documentándolos, complementando con la realización de reuniones de trabajo, exposiciones, capacitaciones y charlas dirigidas sobre temas relacionados.
- **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:** En la medida en que se recopiló la información necesaria y se avanzó en el desarrollo del proyecto se analizaron y estructuraron los planes apropiados, la documentación requerida, los controles y seguimientos adecuados, hasta estructurar los procesos de la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A en cuanto a normalización y estandarización se requiere.

En la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A esta metodología es aplicada con la colaboración de un asesor externo de la firma consultora contratada, Althviz & Cía, en conjunto con el Comité de Calidad de la Institución y las personas involucradas en los procesos.

1. OBJETIVO GENERAL

Implementar la norma ISO 9001:2000 y la Guía Técnica Colombiana GTC 200:2005 en el desarrollo de los procesos de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A, con el propósito de normalizar y estandarizar estos procesos en la Institución en aras de satisfacer las necesidades de sus clientes y partes interesadas.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir y analizar los procesos necesarios para el cumplimiento de la misión de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A.
- Normalizar los procesos de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano: Proceso de Selección, Admisión y Matrícula, Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación de Rendimiento Académico, Proceso de Bienestar y Desarrollo del Estudiante, Proceso de Gestión de Calidad, Proceso de Graduación.
- Estandarizar los procesos de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano: Proceso de Selección, Admisión y Matrícula, Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación de Rendimiento Académico, Proceso de Bienestar y Desarrollo del Estudiante, Proceso de Gestión de Calidad, Proceso de Graduación.
- Crear la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A es una Institución comprometida con la calidad educativa en la formación integral de sus estudiantes desde el ser, el hacer y la excelencia, contribuyendo al espíritu empresarial y al desarrollo social de la región, que logra sus objetivos a través de actividades administrativas y pedagógicas muy conservadoras, pero sin un verdadero sistema de gestión orientado a la calidad del servicio liderado por la alta dirección. Por tanto la Institución no contaba con una política de calidad, objetivos, estrategias de mejoramiento, procesos académicos y administrativos definidos y carecen de una estructura documental acorde a los propósitos de su misión.

En la medida en que la organización ha crecido han crecido los problemas y consecuentemente las ineficiencias, las cuales se evidencian en las actas de reuniones celebradas a partir de marzo de 2003.

En un intento por resolver la problemática creciente de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A, se han generado una gran variedad de propuestas entre las que pueden mencionarse como representativas:

- Programar conversatorios con estudiantes.
- Revisar los procesos del Registro Académico de los estudiantes (Hoja de Vida Académica).
- Desarrollar una agenda semestral con los Jefes de División que permita el cumplimiento de los objetivos de la Corporación en docencia, investigación y extensión.
- Revisar el sistema de Registro Académico y el uso de una aplicación informática que permita llevar el correcto Registro de los estudiantes.
- Desarrollar una aplicación para el Departamento con criterios de pertinencia y eficacia.
- Hacer una reunión de encuentro y análisis con las primeras promociones, de la pertinencia de los contenidos con lo que están efectuando.
- Revisión de los manuales de funciones de la organización.
- Delimitar las funciones y responsabilidades de cada cargo.
- Desarrollar el Organigrama y el Reglamento Interno de Trabajo.

Las anteriores propuestas en conjunto evidenciaron la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad para satisfacer las necesidades del cliente y mejorar el funcionamiento de la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A.¹

¹ PERDOMO, ANGARITA, BEATRIZ. Documentos Institucionales. Santiago de Cali: Corporación Universitaria de los Andes C.U.A, 2003. p. 20.

4. JUSTIFICACIÓN

Buscando dar solución a las falencias mencionadas se desarrolló el presente proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A, según los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 y la Guía Técnica Colombiana GTC 200:2005 con la cual se espera asegurar la estabilidad, competitividad y crecimiento de la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A por medio de la satisfacción del cliente.

Desde un punto de vista práctico, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A es una estrategia para alcanzar la competitividad y mejorar la eficiencia de los procesos al interior de la institución generando satisfacción en los clientes que en este caso son los estudiantes inscritos en los diferentes programas, quienes deben egresar como técnicos íntegros (primer ciclo propedéutico) y competentes al mercado laboral. (Ver Marco Teórico).

La carencia de un sistema de gestión orientado al logro de los propósitos mencionados y el creciente flujo de ineficiencia que se evidencia en las diferentes reuniones realizadas podría conducir a la pérdida de credibilidad de la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A como institución de educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y consecuentemente a una formación técnica de baja competencia para las exigencias del actual mercado laboral.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y en particular una clara definición de los procesos, cumpliendo con una estructura documental apropiada, permite un mayor compromiso de la parte administrativa para el cumplimiento de la norma ISO 9001 creando un ambiente de calidad que favorece a la institución, a los estudiantes, y a las partes interesadas posicionando la organización como institución educativa de nivel superior.

Por otra parte, como ingeniera industrial, retroalimento este proceso con los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera universitaria para la consecución de este objetivo y la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A como Institución educativa optimizará sus recursos y será más competitiva.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD S.G.C?

El Sistema de Gestión de la Calidad es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5.2 LOS OCHO PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRINCIPIO 1: ENFOQUE AL CLIENTE

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Beneficios principales:

- Aumento de los beneficios y participación en el mercado, a través de respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades que brinda el mercado.
- Aumento de la eficiencia en el uso de los recursos de la organización para obtener la satisfacción del cliente.
- Estimular la lealtad del cliente.

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Difundir las necesidades y expectativas del cliente en toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en función de esos resultados.
- Gestionar en forma sistemática las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre la satisfacción de los clientes y otras partes involucradas (tales como propietarios, empleados, proveedores, financiadores, comunidades locales y sociedad en su conjunto).
- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, empleados, proveedores, financiadores, comunidades locales y sociedad en su conjunto.

PRINCIPIO 2: LIDERAZGO

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios principales:

- El personal entenderá y se motivará con respecto a las metas y objetivos de la organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una manera unificada.
- Se minimiza la incomunicación entre los diferentes niveles de una organización.

Aplicar el principio de liderazgo generalmente conduce a:

- Establecer una política y visión clara del futuro de la organización.
- Fijar metas y asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Crear y mantener, en todos los niveles de la organización, modelos de valores, honradez y ética.
- Establecer confianza y eliminar el miedo.
- Efectuar seguimiento al comportamiento de los procesos.
- Suministrar al personal los recursos, información, entrenamiento y libertad necesarios para actuar con responsabilidad.

PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Beneficios principales:

- Personal motivado, comprometido e involucrado con la organización.
- Innovación y creatividad para exceder los objetivos de la organización.
- Personal responsable de su propio trabajo.
- Personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

Aplicar el principio de participación del personal generalmente conduce a:

- Personal que entiende la importancia de su contribución en la organización.

- Personal que identifica los límites para su desempeño.
- Personal que acepta la responsabilidad sobre los problemas y de sus soluciones.
- Personal que evalúa su desempeño con respecto a metas y objetivos individuales.
- Personal que activamente busca oportunidades para mejorar su competencia, conocimiento y experiencia.
- Personal que comparte libremente conocimiento y experiencia.
- Personal que abiertamente discute los problemas y sus soluciones.

PRINCIPIO 4: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios principales:

- Menores costos y ciclos de vida más cortos a través de un uso efectivo de recursos.
- Resultados en ascenso, consistentes y predecibles.
- Oportunidades de mejora focalizadas y priorizadas.

Aplicar el principio de enfoque basado en procesos generalmente se evidencia:

- Definiendo sistemáticamente las actividades necesarias para obtener los resultados deseados.
- Analizando y midiendo la capacidad de los procesos claves.
- Identificando las interfases de las actividades claves dentro y entre las funciones de la organización.
- Prestando atención a factores como recursos, métodos y materiales que mejoren las actividades claves de la organización.
- Evaluando los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en clientes, proveedores y otras partes involucradas.

PRINCIPIO 5: ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Beneficios principales:

- Integración y alineación de los procesos que mejor conduzcan a los resultados deseados.
- Habilidad para concentrar esfuerzos en actividades claves.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en cuanto a la consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

Aplicar el principio de enfoque de sistema para la gestión generalmente conduce a:

- Estructurar un sistema que permita a la organización alcanzar sus objetivos de la manera más eficiente y efectiva.
- Entender las interdependencias entre los procesos del sistema.
- Establecer enfoques estructurados de tal manera que permitan armonizar e integrar los procesos.
- Proveer un mejor entendimiento de las funciones y responsabilidades necesarias para alcanzar objetivos comunes y de ese modo reducir barreras entre distintos sectores de la organización.
- Conocer la capacidad de la organización y establecimiento de recursos limitados antes de actuar.
- Delimitar y definir dentro de que actividades específicas va a operar el sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de mediciones y evaluaciones.

PRINCIPIO 6: MEJORA CONTINUA

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Beneficios principales:

- Mejora del desempeño a través del aumento de las capacidades de la organización.
- Alineación de actividades de mejora con la planificación estratégica de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente frente a las oportunidades.
- Incremento de la competitividad y participación en el mercado.

Aplicar el principio de mejora continua generalmente conduce a:

- Aplicar un enfoque amplio a la organización que permita una mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar al personal entrenamiento en métodos y herramientas de mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los productos, procesos y sistemas un objetivo para cada individuo en la organización.
- Establecer metas para orientar la mejora continua, así como mediciones para su seguimiento.
- Reconocer actividades de mejora.

PRINCIPIO 7: ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Beneficios principales:

- Decisiones en base a información.
- Capacidad creciente de demostrar la efectividad de decisiones pasadas por referencia a registro de hechos.
- Capacidad creciente de revisar, debatir y modificar opiniones y decisiones.

Aplicar el principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión generalmente conduce a:

- Asegurar que los datos e informaciones son suficientemente precisos y confiables.
- Dejar los datos accesibles para quien pueda necesitarlos.
- Analizar los datos y la información mediante métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones en base a análisis de hechos, manteniendo un equilibrio entre experiencia e intuición.

PRINCIPIO 8: RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios principales:

- Habilidad creciente de incorporar valor para ambas partes.

- Flexibilidad y velocidad de respuesta ante cambios del mercado o de necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de costos y recursos.

Aplicar el principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor generalmente conduce a:

- Establecimiento de relaciones que equilibren ganancias en el corto plazo con las de largo plazo.
- Intercambiar experiencia y recursos con la otra parte.
- Identificar y seleccionar proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecimiento de actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirando, estimulando y reconociendo las mejoras y logros de los proveedores.²

5.3 NORMA ISO 9001: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

² INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. NTC-ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Santafé de Bogotá: ICONTEC, 2000. p. i.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos que muestra la Figura 1, ilustra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

Nota. De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

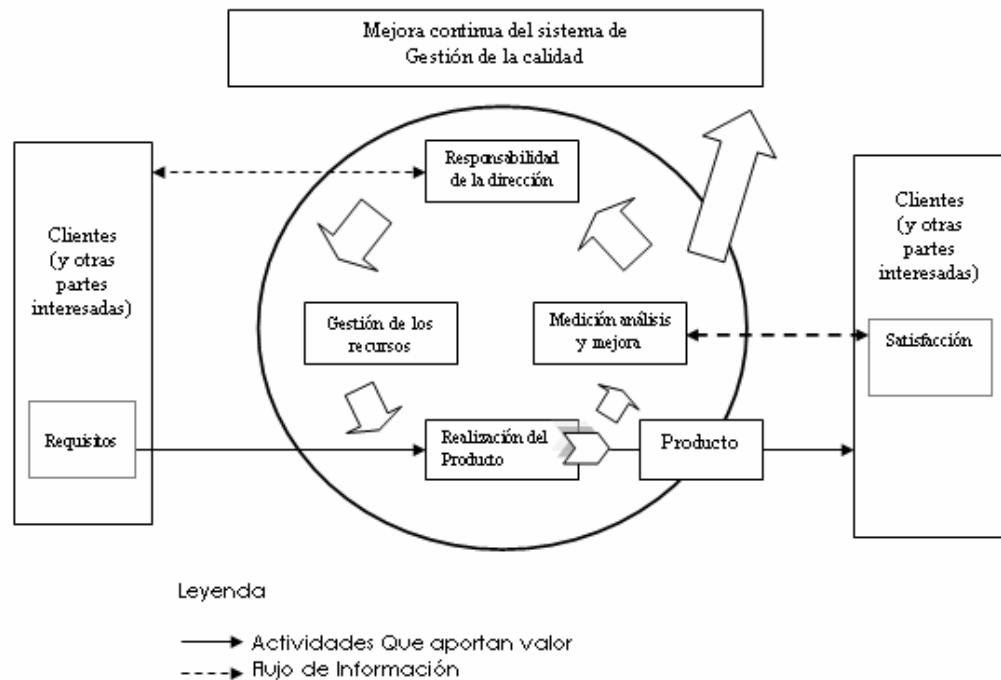
Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



Nota: Las indicaciones entre paréntesis no son aplicables a la Norma ISO 9001.

5.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos/servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y
- aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Nota. En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto/servicio destinado a un cliente o solicitado por él.

5.5 APLICACIÓN

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7: Realización del Producto y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

5.6 BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LA ISO 9000

A nivel Interno:

- Sistemas de Calidad documentados.
- Mayor conciencia sobre la calidad.
- Cambio “cultural” positivo.
- Mejora del clima organizacional.
- Incremento de la eficiencia y productividad operacional.
- Mejores comunicaciones entre áreas.
- Disminución de gastos por desperdicios.

A nivel Externo:

- Alta calidad percibida.
- Mejoramiento de la satisfacción del cliente.
- Marco competitivo.
- Reducción de auditorias del cliente.
- Incremento de la porción del mercado.
- Facilidad de mercado.³

³ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. NTC ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. 2 ed. Santafé de Bogotá: ICONTEC, 2000. p. i.

6. MARCO CONCEPTUAL

6.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

Los términos siguientes, utilizados en la realización de éste trabajo de proyecto de grado, reflejan el vocabulario actualmente en uso según la norma ISO 9000.

proveedor ~ organización ~ cliente

El término "organización" reemplaza al término "proveedor" que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta Norma Internacional.

Igualmente, el término "proveedor" reemplaza ahora al término "subcontratista".

Cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

Plan de la calidad

Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Manual de la calidad

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.⁴

Guía Técnica Colombiana GTC 200:2005

La GTC 200, Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, diseñada por el ICONTEC tiene

⁴ Ibid., p. 2.

como objetivo establecer directrices que guíen a los establecimientos que prestan servicios de educación, en cuanto a la implementación de un sistema de gestión de la calidad eficaz que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Ciclo Propedéutico

La propedéutica es la enseñanza preparatoria para el aprendizaje de una disciplina y cada uno de los ciclos que conforman una cadena debidamente estructurada para propiciar una formación progresiva se le denomina ciclo propedéutico (Técnico, Tecnólogo, Profesional y Postgrado).

7.0 CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS ANDES - C.U.A

7.1 SINTESIS HISTÓRICA

La Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A, se fundó en la ciudad de Santiago de Cali, como Institución de Educación Técnica No formal, de carácter privado, mediante Resolución 1182 del 30 Julio de 2001, emanada por la Secretaría de Educación Departamental. Inicialmente el reconocimiento a los programas se hace por parte de la Secretaría de Educación Municipal mediante la Resolución 4211.2.31.4405 del 21 de Noviembre de 2005.

Debido a la Ley 1064 del 26 de Julio de 2006, emanada por el Congreso de la República de Colombia, por la cual la denominación de EDUCACIÓN NO FORMAL, es reemplazada por la EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO y se definen disposiciones en materia de ciclos propedéuticos con el propósito que los estudiantes puedan insertarse a la formación académica formal.

Actualmente la Institución realiza ajustes a su direccionamiento estratégico y reestructuración organizacional, también se lleva acabo una etapa de transición en la que se pretende formalizar a Educación Formal los programas educativos de la División de Ciencias Económicas ante el Ministerio de Educación y se está implementando la NTC ISO 9001:2000 y los requisitos de la GTC 200:2005, con el objetivo futuro de hacerse extensiva a dos Instituciones no formales pertenecientes al grupo de empresas de esta sociedad como son Origen Sistemas y Centro de Idiomas Easy Language.

La infraestructura física de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A se encuentra conformada por dos sedes ubicadas en el barrio Tequendama de la Ciudad de Santiago de Cali y ofrece los programas Técnicos en : Administración de Empresas, Finanzas y Negocios Internacionales, Contaduría, Mercadeo y Publicidad, Sistemas, Mecatrónica, Electrónica, Publicidad, Diseño Gráfico, Comunicación Social y Logística y Transporte.

7.2 COMUNIDAD C.U.A

La comunidad académica de la C.U.A está compuesta por sus directivos(as), egresados(as) y estudiantes. Los órganos rectores son el Consejo Directivo, Comité Académico y los Consejos Académicos de División. Los niveles directivos están conformados por: Presidente, Rector, Vicerrector Académico, Director Administrativo y los Jefes de División.

La Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A tiene un modelo de enseñanza centrado en la pedagogía por Proyecto de Vida, que tiene como propósito fundamental la formación integral de sus estudiantes para el desarrollo humano y el trabajo.

7.3 DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES

Tal como se expresa en su Manual de Convivencia, la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A, se rige por los principios de:

- Corporatividad.
- Respeto.
- Honestidad.
- Igualdad.
- Responsabilidad Individual.
- Integridad.

7.4 MISIÓN

La Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A está comprometida con la calidad educativa en la formación integral de sus estudiantes desde el ser, el saber, el hacer y el servicio, contribuyendo al espíritu empresarial y al desarrollo social de la región.

7.5 VISIÓN

Ser una Corporación Universitaria con programas a nivel formal y no formal altamente calificados. Reconocida por la formación de profesionales de elevado nivel humano y profesional, líderes en todos los ámbitos y verdaderos emprendedores en todos los campos de desarrollo.

Ser una universidad sólida y estructurada, convertida en esperanza y alternativa para el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestro país.

Ser una Institución con proyección nacional, abierta al cambio, al interés y la interdisciplinariedad, sostenida en valores de respeto e integridad, compromiso y honestidad.

Los propósitos de la visión de la C.U.A se alcanzarán mediante el desarrollo de su plan estratégico.

7.6 ORGANIGRAMA

Para el desarrollo de los procesos de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A, cuenta con dos (2) niveles jerárquicos conformados por 117 personas, distribuidas en 28 cargos así:

Nivel Estratégico

- Presidente: 1 Persona.
- Revisor Fiscal: 1 Persona.
- Rector: 1 Persona.
- Secretario General: 1 Persona.
- Vicerrector Académico: 1 Persona.
- Director de Mercadeo: 1 Persona.
- Director Administrativo: 1 Persona.
- Coordinador de Calidad: 1 Persona.

Nivel Operativo:

- Jefe de Contabilidad y Finanzas: 1 Persona
- Auxiliar Contable: 1 Persona.
- Tesorero: 1 Persona.
- Jefe de Gestión y Desarrollo Humano: 1 Persona.
- Jefe de Sistemas: 1 Persona.
- Multimedia: 1 Persona
- Servicios Generales: 1 Persona.
- Jefe División de Ciencias Económicas: 1 Persona.
- Jefe División de Ingeniería: 1 Persona.
- Jefe División de Comunicación y Expresión: 1 Persona.
- Jefe Departamento de Educación Continuada: 1 Persona.
- Jefe de Registro Académico: 1 Persona.
- Psicólogo Clínico Educativo: 1 Persona.
- Coordinador de Bienestar Institucional: 1 Persona.
- Asesores Educativos: 90 Personas.
- Auxiliar de Mercadeo: 1 Persona.
- Auxiliar contable: 1 Persona.
- Practicantes de Psicología: 1 Persona.
- Auxiliar de Salud Ocupacional: 1 Persona.
- Mensajero: 1 Persona.

(Ver Anexo B: M-OGC-000 Manual de Calidad, Figura 1.)

8.0 DIAGNÓSTICO: CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS ANDES C.U.A

Siguiendo la metodología propuesta para este proyecto, se procedió a la observación de las diferentes actividades administrativas y operativas que se realizan en la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A, confrontándolas con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000 y la GTC 200:2005 y verificando las observaciones con la evidencia documental presente.

Para cada uno de los requisitos de la Norma se obtuvieron los siguientes resultados:

8.1 REQUISITOS GENERALES

La Institución no ha definido formalmente sus procesos, no se han establecido las descripciones de los mismos (caracterizaciones). Aunque se tienen identificados los servicios que ofrece la organización en su portafolio de servicios y se tienen establecidas las etapas en la prestación de cada servicio. Los métodos de control existentes en cada servicio deben ser revisados y ajustados de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 y la GTC 200:2005.

8.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

No existe un Manual de Calidad con base en los requisitos de la NTC ISO 9001 y la GTC 200:2005, ni se tiene claramente identificado el alcance a certificar y las exclusiones correspondientes a la prestación de sus servicios.

La Institución tiene documentación preliminar de sus actividades, aunque no identificadas como procedimientos documentados, no cuentan con los niveles de revisión ni aprobación requeridos para su emisión, no hay manejo de obsoletos, ni se evidencia control para la distribución de la documentación externa. No existe un procedimiento formal para controlar los documentos y registros en la organización. La organización cuenta con varios registros para demostrar evidencia de sus actividades y la conformidad de sus requisitos en la prestación de sus diferentes servicios, pero estos no evidencian con precisión su control en el almacenamiento, identificación, recuperación, tiempos de retención y disposición final. Se cuenta con un aplicativo para el manejo de los registros académicos, el cual presenta fallas en su control e información resultante

8.3 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La C.U.A tiene definida una Misión, Visión, Valores y Objetivos Corporativos, los cuales actualmente están siendo revisados y actualizados. La actualización de estos documentos ha sido divulgada al cliente interno y externo, pero no existe evidencia de esta divulgación. La institución tiene identificados los requisitos legales aplicables a la prestación de sus servicios, pero no se ha establecido un Normograma o Plan Legal para documentar dichos requisitos y como se evidencia su cumplimiento.

8.4 ENFOQUE AL CLIENTE

Se identifica como cliente a los estudiantes en forma principal y padres de familia que hacen parte de la comunidad estudiantil y utilizan los servicios. La organización tiene mecanismos establecidos para determinar el cumplimiento de los requisitos del cliente (Ver Anexo B: M-OGC-000 Manual de Calidad, numeral 5.2: Tabla 1. Análisis y Necesidades de los Clientes), que a la fecha se han identificado para la prestación de sus servicios a través de herramientas como: Evaluaciones con el estudiante, Evaluaciones con los asesores educativos y Evaluaciones por parte de la administración de la CUA.

8.5 POLÍTICA DE CALIDAD

No se ha definido por parte de la institución una Política de Calidad que permita evidenciar el compromiso de la organización frente al S.G.C, de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente.

8.6 PLANIFICACIÓN

No se han definido los Objetivos de Calidad, ni una metodología para el análisis de cambios que pueda afectar a la C.U.A.

8.7 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Se cuenta con un organigrama general y por áreas, pero las funciones de cada uno de los cargos no están establecidas ni descritas, debiéndose proceder a su elaboración, revisión y aprobación para su implementación. La comunicación de la organización se efectúa de manera escrita, telefónica y red interna, además se cuenta con carteleras y se realizan con frecuencia determinadas reuniones administrativas y académicas en los diferentes niveles (Estratégico y Operativo), de las cuales no se elaboran actas. Solamente las reuniones que programa y realiza la parte académica (Consejo Académico) quedan soportadas por un acta como evidencia objetiva de esta actividad.

8.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

No se han llevado a cabo revisiones por la dirección de acuerdo a los requisitos de la Norma, aunque la organización tiene estipuladas reuniones periódicas con el personal operativo, académico y directivo de la Institución.

8.9 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización en su propósito de mejorar y aumentar la satisfacción de sus clientes ha asignado los recursos para la implementación del S.G.C, disponiéndose de un presupuesto razonable para su ejecución. Sin embargo, falta la inclusión de los detalles para el desarrollo y mantenimiento del S.G.C.

8.10 TALENTO HUMANO

La entidad cuenta con una identificación de competencias informal por cargo. No se ha evaluado dicha competencia. No se cuenta con un plan de capacitación formal que permita evidenciar mecanismos para evaluar la eficacia de las capacitaciones dadas. Los registros de competencia en las hojas de vida son insuficientes para demostrar educación, formación, habilidades y experiencia del personal actual. Se tiene personal por contrato en diferentes modalidades, siendo por prestación de servicios para el personal docente.

8.11 INFRAESTRUCTURA

La organización cuenta con infraestructura (técnica y locativa) propia para la prestación de sus servicios. Se cuenta con un cronograma de mantenimiento para la infraestructura que permite evidenciar la planificación y cumplimiento de estas actividades. No se observó fichas técnicas u hojas de vida que permitan evidenciar los reportes de las actividades de mantenimiento correctivo o preventivo realizados a los equipos y las inspecciones a los servicios subcontratados para el mantenimiento de la infraestructura.

8.12 AMBIENTE DE TRABAJO

Se cuenta con un Manual de Convivencia el cual esta siendo ajustado, actualmente no se cuenta con reglamento de higiene y seguridad industrial, ni panorama de riesgos, las actividades de salud ocupacional deben ser revisadas y ajustadas de acuerdo al análisis de los procesos. La institución efectuó una evaluación del clima laboral el primer semestre del año 2006, pero no se evidencia en ningún documento.

8.13 PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO

No se cuenta con procedimientos donde se definen las actividades a realizar por los procesos, la planeación de la realización de los servicios se hace de acuerdo a los programas educativos y su intensidad curricular en cada división. Existe un PEI (Plan Educativo Institucional) para cada división (División de Ingenierías, División de Comunicación y Expresión, División de Ciencias Económicas), que permite determinar las actividades, controles y recursos que se deben llevar a cabo en cada programa. El personal líder de las actividades rota con frecuencia lo cual dificulta la labor de normalizar y estandarizar la metodología con el propósito de alcanzar los objetivos prefijados.

8.14 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La identificación de los requisitos del cliente está definida para los diferentes servicios que presta la entidad de manera formal, la cual es capturada por el personal de mercadeo y transmitida a los funcionarios de la institución para que se inicien las actividades de matrícula, una vez se llega a la concertación y aceptación por parte del cliente. Cuando se presentan modificaciones éstas quedan escritas y son retroalimentadas al personal involucrado en la prestación del servicio (modificación de matrícula: cancelaciones, adiciones, cambios de horario, etc.). Se atienden reclamaciones y sugerencias, por parte del personal docente y directivos académicos, las cuales son analizadas y tratadas, pero no hay evidencia de la retroalimentación de la atención dada a reclamaciones del cliente.

8.15 DISEÑO Y DESARROLLO

No se cuenta con una metodología estandarizada y formal para el diseño y desarrollo del PEI, pero se hace la planificación de los servicios haciendo uso de reuniones con el personal académico.

8.16 COMPRAS

La organización se provee de bienes y servicios que inciden en la prestación de los servicios que presta. Se cuenta con una requisición de compra, no existe una metodología formal para la realización de compras, verificación y tratamiento de las anomalías en compras, así mismo no se tienen definidos requisitos y criterios para seleccionar, evaluar y re-evaluar los proveedores. En la actualidad se maneja un listado de proveedores que no identifica los proveedores, productos y servicios de impacto.

8.17 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

A los diferentes servicios que se prestan se les realizan controles que deben ser revisados y ajustados de acuerdo a la exploración de las actividades en el desarrollo del proyecto.

8.18 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

La institución por ser no formal (Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano – Ley 1064 del 26 de Julio del 2006) no está en la obligación de aplicar a evaluaciones de calidad de la educación, no obstante tiene establecido al interior evaluaciones tipo ECAES (Evaluación de Calidad de la Educación Superior) diseñadas por la misma entidad y aplicadas en todos los semestres de los diferentes programas como evaluación final. Esta evaluación final es determinante para el resultado del proceso educativo del estudiante para dicho semestre y adicionalmente sirve como preparación para él mismo como proyección en sus estudios superiores.

8.19 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Se realizan formalmente evaluaciones de la satisfacción del cliente (estudiantes y acudientes) frente al grado de cumplimiento de sus requisitos en la prestación del servicio de educación, las cuales son analizadas por la dirección. No se evidencian acciones documentadas de las falencias presentadas, es pertinente la formalización del envío de la evaluación a los padres de familia.

No se han realizado auditorias de acuerdo a los requisitos de las NTC ISO 9001.

La organización cuenta con estadísticas de su programa educativo que permiten obtener resultados de medición de los procesos, las cuales son analizadas en las diferentes reuniones, no se cuenta con indicadores y actividades de seguimiento formalmente establecidas para todos los procesos de la institución.

Se cuenta con varios controles en las diferentes etapas de la prestación del servicio (prestación de servicios de educación no formal), no se ha definido formalmente los controles cuando se identifican no conformidades en cualquiera de los servicios que se prestan antes que el cliente los detecte, no se cuenta con un procedimiento que permita evidenciar el tratamiento a las no conformidades.

8.20 MEJORA.

No se cuenta con procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas ni preventivas por la C.U.A, no hay evidencia formal de las acciones de mejora realizadas por la entidad⁵.


Tabla 1. Diagnóstico Cuantitativo Corporación Universitaria de los Andes C.U.A.

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000			CALIFICACIÓN	%
1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REQUISITOS GENERALES	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	1	10
		SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS	1	10
		MÉTODOS DE CONTROL	1	10
	REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	0	0
		MANUAL DE CALIDAD	0	0
		CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	0	0
		CONTROL DE LOS REGISTROS	0	0
2. RESPONSABILIDAD GERENCIAL	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	3	30
		DEFINICIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE Y LEGALES	1	10
		DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	1	10
	ENFOQUE AL CLIENTE	DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE	1	3
		CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	3	30
	POLÍTICA DE CALIDAD	ADECUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	0	0

⁵ ALTHVIZ & Cía. Diagnóstico: Corporación Universitaria de los Andes C.U.A. Santiago de Cali: ALTHVIZ & Cía, 2006. p. 2.

		COMUNICACIÓN Y ENTENDIMIENTO	0	0
		REVISIÓN CONTINUA	0	0
	PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS DE CALIDAD	0	0
		PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	0	0
	RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1	10
		REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	1	10
		COMUNICACIÓN INTERNA	1	10
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	0	0
		RESULTADOS DE LA REVISIÓN	0	0
	3. GESTIÓN DE RECURSOS	PROVISIÓN DE RECURSOS	DETERMINACIÓN DE RECURSOS	3
ASIGNACIÓN DE RECURSOS			3	30
RECURSOS HUMANOS		COMPETENCIA DEL PERSONAL	1	10
		FORMACIÓN	1	10
		EFICACIA DE LA FORMACIÓN	1	10
		CONCIENCIA DEL PERSONAL	1	10
INFRAESTRUCTURA		DETERMINAR, PROPORCIONAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA	3	30
AMBIENTE DE TRABAJO		DETERMINAR Y GESTIONAR EL AMBIENTE DE TRABAJO	3	30
4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO	1	10
		DESARROLLO DE LOS PROCESOS	1	10
		REQUISITOS DEL SERVICIO	1	10
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	3	30
		REVISIÓN	1	10
		COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	3	30
	DISEÑO Y DESARROLLO	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	0	0

		ENTRADAS AL DISEÑO Y DESARROLLO	0	0
		RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	0	0
		REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	0	0
		VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	0	0
		VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	0	0
		CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	0	0
5. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	COMPRAS	CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS	1	10
		PROCESO DE COMPRAS	1	10
		DEFINICIÓN DE REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS	1	10
		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	0	0
		SELECCIÓN DE PROVEEDORES	0	0
		VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	1	10
	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	3	30
		VALIDACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO.	0	0
		IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO	3	30
		TRAZABILIDAD DEL SERVICIO	3	30
		PROPIEDAD DEL CLIENTE	1	10
		PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	1	10
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	3	30
		AUDITORIA INTERNA	0	0
		ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN	0	0

		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	1	10
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	1	10
		CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	0	0
	MEJORA	PLANIFICACIÓN DE MEJORA	1	10
		ACCIÓN CORRECTIVA	1	10
		ACCIÓN PREVENTIVA	1	10
		% AVANCE DEL PROYECTO		10

CALIFICACIÓN: **1.** Definido Informalmente, **3.** Documentado, **5.** Implementado, **7.** Auditado, **9.** Planteamiento de Acciones Correctivas, **10.** Cierre de Acciones Correctivas

9. PLAN DE TRABAJO

Tabla 2. Plan de Trabajo.

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO EN MESES							EQUIVALENCIA EN DIAS			
		1	2	3	4	5	6	7				
1	Diagnóstico										20	
2	Conformación de Grupos de Trabajo										10	
3	Revisión del Plan Estratégico de la C.U.A										30	
4	Establecer Objetivos de Calidad e Indicadores de Gestión										30	
5	Identificación y Caracterización de Procesos										45	
6	Sensibilización										30	
7	Implementación de los Requisitos de la Norma a Cada Proceso											45

10. CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO

10.1 COMITÉ DE CALIDAD

El Comité de Calidad de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A se encuentra conformado por: Rector, Vicerrector Académico, Jefe de la División de Ciencias Económicas, Jefe de la División de Comunicación y Expresión, Jefe de la División de Ingenierías, Jefe de Gestión y Desarrollo Humano, Coordinador de Bienestar Institucional, Coordinador de Calidad y el Representante de la Dirección General.

El Comité de Calidad es un grupo multidisciplinario que cubre todas las áreas de la Institución, conformado por el Grupo directivo y/o los representantes de cada proceso de la Institución. Dicho grupo posee atribuciones para tomar las decisiones fundamentales en lo que se refiere al Sistema de Calidad que se pone en marcha.

Sus responsabilidades principales son:

- Sesionar 1 vez por semana o cada quince días.
- Tomar decisiones frente al Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.
- Desarrollar un nivel sinérgico y ayudar a tomar decisiones en todas las áreas.
- Planear acciones ante las no conformidades de mayor impacto para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar junto con el Director General la Revisión semestral o anual del S.G.C.
- Realizar seguimiento ante el programa ISO 9001:2000.
- Estar enterados de todas las tareas pendientes y de los logros de todas las áreas.
- Implementar y realizar seguimiento a la Política y Objetivos de Calidad.
- Evaluar el compromiso del personal hacia ISO 9001 y tomar acciones.
- Analizar datos del S.G.C y tomar acciones para el mejoramiento.
- Crear un clima de compromiso en toda la Institución.
- Verificar la comunicación efectiva entre los miembros de la Institución.
- Hablar del logro del equipo antes que de los individuales.
- Determinar los recursos necesarios para el sistema de calidad incluyendo el entrenamiento del personal.
- Realizar seguimiento al programa de mejoramiento de gestión de calidad.
- Aprobar proyectos de normas técnicas y/o modificaciones de las existentes.

- Administrar el programa de acciones correctivas y preventivas de la empresa.
- Revisar el programa de auditorías internas.
- Hacer seguimiento al plan de inversiones y al presupuesto del sistema de gestión de la calidad.
- Las demás que resulten durante el avance del proceso de implementación y mantenimiento definidas por la institución.

Con una periodicidad definida (preferiblemente cada ocho o quince días durante el proceso de implementación), el Comité de Calidad se reúne para analizar el avance de la implementación del sistema de calidad, las situaciones que ameritan el concurso del grupo interdisciplinario que conforma el comité. De cada reunión queda evidencia escrita, que refleja cada uno de los temas tratados. Antes de cada reunión es necesario elaborar una agenda que refleje los temas a tratar.

10.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

El representante de la Dirección en la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A es el Vicerrector Académico de la Institución. Esta persona ha estado vinculada a la Institución por más de dos años y conoce el funcionamiento de todos sus procesos. El representante de la Dirección cuenta con el apoyo de un asesor externo y el Coordinador de Calidad que en conjunto tienen la tarea de orientar el adecuado desarrollo del proceso.

El representante de la Dirección es el funcionario encargado del desarrollo, implementación y sostenimiento del Sistema de Calidad. El representante de la Dirección tiene toda la autoridad para asegurar que se mantenga el sistema de calidad en toda la Institución cumpliendo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000. El representante debe informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de calidad para su revisión y mejoramiento.

Sus responsabilidades son:

- Participar en la Planificación de la Calidad.
- Liderar los programas de auditorías, por tanto debe tener conocimientos de la Norma ISO 9001:2000 y en técnicas de auditoría (Norma 19011).
- Participar en las Revisiones Directivas.
- Conocer los indicadores de los procesos de la Institución.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

- Presidir el Comité de Calidad, tener ángel para motivar pero también para corregir y enfocar al grupo hacia el cumplimiento de objetivos.
- Asegurarse que se promueve la conciencia hacia la calidad en todos los niveles de la Institución.
- Es un canal externo entre el Director y algunos Clientes o Proveedores.

En general el Representante de la Dirección es aquella persona que “hace caminar” el Sistema de Gestión de Calidad comprometiendo al personal, otorgando recursos a través de la Dirección cuando así se requiere, en ausencia del Presidente toma algunas decisiones de impacto, lidera a toda la institución al logro de resultado. Brinda soluciones ante la adversidad y apoya la gestión de los otros directores; debe ser capaz de sobreponerse a los contratiempos y mantener la cordura en tiempos difíciles. Evaluar la verdadera causa de los problemas y no esperar a que los otros tomen acción si no generar compromiso y seriedad ante el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

10.3 COORDINADOR DE CALIDAD

El Coordinador de Calidad designado en la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A es Claudia Marcela Viáfara Ordóñez, estudiante de Ingeniería Industrial de la Universidad Autónoma de Occidente en calidad de Pasante.

El Coordinador de Calidad es el funcionario encargado de apoyar el proceso de gestión de calidad especialmente en lo que se refiere a control de documentos y datos. Apoya en esencia la labor del Representante de la Dirección.

Sus responsabilidades son:

- Mantener actualizados los documentos del sistema de calidad.
- Vigilar el cumplimiento del control de registros establecido.
- Asistir a todo el personal en las tareas operativas del Sistema de calidad.
- Asistir al representante de la dirección general en las actividades de coordinación.
- Control y sostenimiento del sistema de calidad.
- Asistir al comité de calidad en las actividades propias de su función.
- Garantizar la recolección y distribución de documentos garantizando la administración y manejo de documentos “controlados” y “obsoletos”.
- Editar todos los documentos relativos al sistema de calidad.
- Garantizar que el sistema de calidad se mantenga de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma, una vez se obtenga el certificado de aseguramiento de la calidad.
- Es el secretario del Comité de Calidad.

- Si se requiere, elabora los documentos con la persona responsable tomando nota.
- Digita los documentos en todas sus etapas: Elaboración, Revisión y Aprobación.
- Elabora Actas de citación y de informes.
- Apoya y asesora a las personas en la redacción de documentos.

En general el Coordinador ISO 9001 es una persona de alta capacidad laboral, entusiasta que reemplaza cuando así se requiera al Representante de la Dirección. Con el tiempo es una persona que adquiere alto poder al tener un alto conocimiento de la Norma ISO 9001:2000. Es muy importante que conozca el Sistema de Gestión de Calidad de la institución para ayudar en la redacción de documentos. Es necesario que le dedique suficiente tiempo a la redacción y corrección de documentos. Hay documentos que se revisan entre 4 y 6 veces. Debe ser ágil en la distribución del tiempo ya que ayuda y asesora la implementación de todo el Sistema, la difusión de la Política de Calidad, el Control de Documentos, etc. Se sugiere que la persona encargada se dedique con EXCLUSIVIDAD al proyecto.

Se convierte en una persona muy hábil y conocedora del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo regular es un buen Auditor de Calidad a quien se consulta sobre los diferentes numerales de la norma ISO 9001 y su interacción.

11. REVISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA C.U.A

El Comité de Calidad analizó el plan estratégico (Ver Anexo B: M-OGC-000 Manual de Calidad, numeral 2.1.6: Principios de la institución y 5.3: Política de Calidad) vigente de la Institución. Se profundizó en el cómo, por qué, para que de la Institución y en lo que esperaban los clientes de nuestro servicio, como resultado de este análisis se alinearon su misión, visión, política de calidad y valores corporativos con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes y partes interesadas. El plan estratégico resultado de este trabajo en equipo del comité de calidad fue revisado y aprobado por el Presidente de la Institución.

12. OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN

Los Objetivos de Calidad de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A y sus respectivos indicadores de gestión nacen de la Política de Calidad de la Institución. El Comité de Calidad desglosa la Política de Calidad Institucional con el propósito de establecer: Estrategias, Metas, Indicadores, Frecuencia de medición y Responsables. (Ver Anexo A: C-EPE-004 Cuadro de Mando C.U.A).

13. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS EN LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS ANDES - C.U.A

La definición formal de los procesos de la institución se llevó a cabo en reuniones de comité de calidad con los líderes de los procesos de la C.U.A. Se realizó un análisis de los procesos que afectan la prestación del servicio y la satisfacción del cliente realizando las siguientes actividades:

- Involucrar personas que conocen el funcionamiento de la institución.
- Definir los procesos que realmente en la ejecución de sus actividades afecten la prestación del servicio de educación.
- Analizar el alcance de los procesos definidos.
- Clasificar los procesos definidos de acuerdo a su aporte para el alcance de la misión y cumplimiento de los objetivos institucionales (Plan estratégico de la Institución).
- Definir la interacción de los procesos definidos y analizados.
- Crear un Mapa de procesos de la institución con los procesos definidos como claves para la prestación del servicio de educación. (Ver Anexo B: M-OGC-000 Manual de Calidad, Figura 4.Mapa de Procesos).

Después de haber identificado los procesos claves para la prestación del servicio de educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano se procedió a la caracterización de todos los procesos de la Institución. Para la caracterización de todos los procesos de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A se requirió de reuniones en compañía de los líderes de cada proceso para garantizar que la documentación se rigiera por la forma como se desarrollan las actividades en la C.U.A.

Dichas caracterizaciones determinan las macro actividades a desarrollar por cada proceso para el alcance de su objetivo. El objetivo de cada proceso del mapa de procesos de la institución contribuye a la prestación del servicio de educación.

Con base en las macro actividades de las caracterizaciones de los procesos de la C.U.A y de acuerdo a unas directrices establecidas, para este caso la ISO 9001:2000 y la GTC 200:2005 (Normalización) se procedió a desarrollar la estructura documental de la Institución (Escribir lo que se hace).

La estructura documental de la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A está conformada por cinco tipos de documentos definidos así:

- Manuales: Compendio de documentos agrupados que tienen diferente contenido, pero una estructura igual.
- Procedimientos: Documentos que describen las actividades de un proceso.

- Registros: Documentos que proporcionan evidencia de una actividad o cumplimiento de un requisito. Tienen un manejo especial de acuerdo al numeral 4.2.4 de la NTC ISO 9001:2000.
- Documentos Complementarios o Complementos: Documentos que proporcionan información de apoyo para la gestión en los procesos.
- Documentos Externos: Documentos emitidos por otras entidades diferentes a la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A.

Para la codificación de la estructura documental de la institución se siguió la siguiente metodología:

Estructura del código X-YYY-ZZZ

(-): Guión de separación.

X: Prefijo que indica el tipo de documento.

Tabla 3. Tipos de Documentos del S.G.C.

X	TIPO DE DOCUMENTO
M	Manual
P	Procedimiento
I	Instructivos
R	Registro
C	Documento Complemento

Y: Prefijo que indica si la dependencia es parte de la actividad estratégica (E) u operativa (O).

ZZ: Dos letra que indican el proceso de acuerdo al mapa de procesos.

WWW: Número consecutivo de 3 dígitos.

Por ejemplo: El código P-OGC-000. Corresponde a un documento procedimiento, perteneciente al proceso operativo de Gestión de Calidad consecutivo 0.

Abreviaturas de los Procesos:

- PE: Planeación Estratégica y Revisión.
- DM: Diseño Modelo Pedagógico y PEI.
- MR: Mercadeo, Representación Legal y Convenios.
- SA: Selección, Admisión y Matrícula.
- DP: Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico.
- GR: Graduación.

- BD: Bienestar y Desarrollo del Estudiante.
- GD: Gestión y Desarrollo Humano.
- GC: Gestión de Calidad.
- CF: Contabilidad y Finanzas.
- PB: Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y almacenamiento.

Para cada proceso del Mapa de Procesos de la C.U.A se crearon los diferentes tipos de documentos para describir el como se deben realizar sus actividades. La estructura documental se encuentra relacionada en el manual de calidad de la institución. Este Manual de Calidad es un documento de carácter obligatorio para el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C), que establece las directrices que le dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000.

Adjunto a éste trabajo de proyecto de grado se anexa el Manual de Calidad, el cual describe la interacción entre los procesos de la institución y sus documentos relacionados. (Ver Anexo B: M-OGC-000 Manual de Calidad).

14. SENSIBILIZACIÓN

La sensibilización consistió en exponer a los miembros de la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A, y tanto a clientes internos como externos, el concepto de ISO 9001, el motivo de iniciar el proceso, beneficios, barreras, etapas para llevar a cabo el proyecto y presentar la misión, visión, política, mapa de procesos y objetivos de calidad de la Institución.

Para este propósito se diseñó un folleto informativo que fue entregado y socializado con los clientes internos y externos, haciéndolos así parte de este proceso. El folleto informativo comenta los avances del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución. (Ver Anexo D y E: Folleto de Calidad No.1 y Folleto de Calidad No. 2).

Tabla 4. Cronograma de Sensibilización.

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO EN DIAS
1	Socialización: ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?	5
2	Socialización: ¿Porqué implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la C.U.A?	5
3	Socialización: Mapa de Procesos de la C.U.A.	5
4	Socialización: Manual de Calidad de la C.U.A.	5
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN		20

La metodología seguida para la ejecución de las reuniones de sensibilización en la C.U.A fue la siguiente:

- Exposición del facilitador con uso de ejemplos prácticos y un lenguaje entendible y claro para los participantes, sin perder la profundidad de conceptos en los aspectos fundamentales.
- Dinámica de interacción grupal con el facilitador; para mayor efectividad se realizó con grupos de 10-12 personas.
- Recursos audiovisuales y material de apoyo.

15. IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA A CADA PROCESO

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la C.U.A, se requirió de la verificación del desarrollo de las actividades de los procesos de la institución, llevadas a cabo por los involucrados en dichos procesos de acuerdo a la estructura documental de la C.U.A.

La estandarización de los procesos de la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A es el resultado de la implementación del S.G.C. Esta estandarización se baso en que la ejecución de las actividades de sus procesos (Hacer lo que se ha escrito) se desarrolle por todos los involucrados de acuerdo a la normalización.

Hacer lo que se ha escrito, requiere formación específica de los documentos preparados y montaje y preparación de los registros que lo requieran, la interacción de todos los procesos y sus documentos relacionados se encuentran en el Manual de Calidad diseñado.

El Manual de Calidad de la Institución representa de forma clara y coherente la estructura de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma. (Ver Anexo B: M-OGC-000 Manual de Calidad.)

El sistema de gestión de calidad (S.G.C) de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la norma NTC ISO 9001:2000 y la GTC 200:2005 y una descripción de su compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos se encuentra descrito en el mismo.

El manual de calidad de la Institución se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en su Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito de la Corporación Universitaria de los Andes - C.U.A, describe la composición de los procesos definidos por la institución, su interacción y gestión para lograr el alcance de la misión institucional y la satisfacción del cliente.

16. CONCLUSIONES

- En la definición de los procesos de la institución, para la creación de un Sistema de Gestión de Calidad, se debe tener muy en cuenta el aporte de cada uno de éstos para la prestación del servicio. El Mapa de Procesos sólo debe contener los procesos claves para la prestación del servicio de educación.
- La implementación de un sistema de gestión documental en una organización tiene sentido en la medida en que éstos documentos sean utilizados como una herramienta de trabajo, es decir, que se estandarice la forma como se deben desarrollar las diferentes actividades en los procesos.
- El proceso de documentación de un Sistema de Gestión de Calidad implica la participación activa de todos los miembros de la organización. Los miembros de la organización deben estar conscientes de la importancia de la utilización y actualización de los documentos establecidos.

Como resultado del proyecto de pasantía se lograron documentar los procesos establecidos en el mapa de procesos de la Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A. Estos documentos fueron desarrollados de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2000, la Guía Técnica Colombiana GTC 200, y en los documentos internos.

El proceso de documentación no sólo implicó la elaboración de los documentos, la documentación busca preservar el conocimiento, perfeccionar los métodos a partir de la aplicación continua del ciclo PHVA, administrar la elaboración, actualización y distribución de los documentos y velar por el cumplimiento de los mismos. Sin la consideración de esta última actividad la documentación no tiene sentido.

De acuerdo a lo anterior se definió la metodología para asegurar que los documentos establecidos se apliquen. Esto se logró a través de la elaboración del procedimiento de auditorías internas.

A partir de la experiencia ganada, los inconvenientes encontrados y los resultados obtenidos en el desarrollo de mi pasantía como Coordinadora de Calidad en la C.U.A, comparto unas observaciones relevantes que sirven para resumir la experiencia obtenida:

- Se comprobó la necesidad que tiene el ingeniero de combinar conocimientos, estrategias y creatividad para obtener el mayor de los beneficios.

- Se evidenció que la labor del ingeniero no es solamente determinada por los conocimientos técnicos; las relaciones interpersonales con diferentes grupos de trabajo a varios niveles organizacionales son un factor fundamental para el éxito de un proyecto.
- Un Ingeniero Industrial debe estar en la capacidad de recopilar, analizar y clasificar información con el propósito de diseñar procedimientos que hagan del manejo y utilización de la información de un Sistema de Gestión de Calidad una labor eficiente y efectiva.
- Antes de iniciar cualquier tipo de proyecto en una organización se hace necesario un diagnóstico. Este diagnóstico hace las veces de una brújula que nos indica en donde estamos y para donde vamos.
- Una de las labores más importantes después de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es la permanente actualización de su estructura documental.

Por medio de la utilización de los conocimientos teóricos y la aplicación de las técnicas de la ingeniería, fue posible generar soluciones que permitieron un mejor entendimiento y coordinación entre los diferentes procesos de la Institución y la Coordinación de Calidad, logrando un entorno sinérgico para el trabajo.

- Se evidenció la necesidad de los equipos de cómputo para la administración de la información del Sistema de Calidad de la Institución.
- El principal inconveniente presentado en la implementación del Sistema de Calidad, radicó en la concepción y cultura errada que tienen algunos pocos miembros de la comunidad C.U.A frente al cambio.
- Los proyectos que vinculan la academia con la empresa tienen un efecto beneficio para las dos partes, hacen que se retroalimente la académica con las necesidades del mercado laboral mientras el estudiante adquiere experiencia laboral.

17. RECOMENDACIONES

- Recomiendo que la estructura documental del Sistema de Calidad de la Institución debe ser actualizada con las modificaciones que resulten del diario manejo de la documentación, siguiendo el procedimiento para el control de la documentación desarrollado y establecido en el desarrollo de la pasantía.
- Recomiendo hacer una evaluación periódica (como mínimo anualmente) del Sistema de Calidad de la C.U.A para poder detectar fallas en el mismo y corregirlas antes que se presenten desviaciones que más adelante se dificulte su solución. Esta evaluación servirá igualmente para fijar nuevos objetivos de mejora.
- Todo el personal que ingrese nuevo a la institución debe ser capacitado en el Sistema de Calidad.

BIBLIOGRAFÍA

ALTHVIZ & CIA. Diagnóstico: Corporación Universitaria de los Andes C.U.A. Santiago de Cali: ALTHVIZ & CIA, 2006. 5 p.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. NTC-ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario. Santafé de Bogotá: ICONTEC, 2000.48 p.

----- . NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos. 2 ed. Santafé de Bogotá: ICONTEC, 2000. 98 p.


INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía Técnica Colombiana GTC 200: Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en establecimientos de educación no formal. Santafé de Bogotá: ICONTEC, 2005. 96 p.

----- . Norma Técnica Colombiana Documentación, Presentación de Tesis, Trabajos de Grado y Otros trabajos de Investigación. Santafé de Bogotá: ICONTEC, 2002. 34 p. NTC 1486.

PERDOMO, ANGARITA, BEATRIZ. Documentos Institucionales. Santiago de Cali: Corporación Universitaria de los Andes C.U.A, 2003. 60 p.

ANEXOS

Anexo A. C-EPE-004 Cuadro de Mando C.U.A

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN	COMPLEMENTO	CODIGO: C-EPE-004
	CUADRO DE MANDO C.U.A	Página 55 de 5	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: Agosto 14 de 2006

DIRECTRIZ POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTRO
Directriz No. 1. La comunidad C.U.A se compromete con el mejoramiento continuo	1. Aumentar la percepción de satisfacción de la comunidad C.U.A con los servicios prestados.	a. Realizar evaluación de satisfacción de los servicios prestados por la C.U.A.	90%	Satisfacción del cliente= (No. de evaluaciones con calificaciones satisfactorias iguales o superiores a 3 / No. Total de evaluaciones)*100.	Semestral	Director de Mercadeo.	Mercadeo, Representación Legal y Convenios.	Evaluación de Satisfacción del Cliente, Código R-EMR-000.
	2. Lograr la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	a. Realizar seguimiento permanente al cumplimiento del plan de implementación del S.G.C.	100%	Cumplimiento plan de implementación= (No. De actividades ejecutadas/Total de actividades programadas)*100.	Mensual	Representante de la Dirección/Coordinador de Calidad.	Gestión de Calidad.	Plan de implementación S.G.C.
		b. Planear y hacer seguimiento a las acciones presentes en el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de determinar su eficacia.	80%	Eficacia de las acciones= (No. De acciones eficaces/No. De acciones cerradas)*100.	Trimestral	Representante de la Dirección/Coordinador de Calidad.	Gestión de Calidad.	Matriz de Seguimiento al mejoramiento continuo, Código C-OGC-003

DIRECTRIZ POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
Directriz No. 2. y la calidad de sus procesos de formación integral a través del diseño, desarrollo e implementación de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	1- Transformar la modalidad académica de la institución	a. Realizar la solicitud de registro calificado de programas educativos en modalidad técnica, tecnológica y profesional.	4	Programas calificados=No. De programas seleccionados y con calificación.	Anual	Rector, Vicerrector, Consejo Directivo.	Resolución de registro calificado.
	2- Mejorar la calidad de sus procesos de formación integral.	a. Realizar co-evaluaciones con los asesores educativos.	70%	Calificación de asesores educativos= (No. De asesores educativos con calificaciones aceptables/No. Total de asesores educativos evaluados)*100.	Semestral	Jefes de División.	Co-evaluación de los estudiantes a los asesores educativos, Código R-ODP-004.
		b. Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de desarrollo por división.	90%	Cumplimiento del plan de desarrollo por división= (Actividades Cumplidas/Actividades Planificadas)*100	Semestral	Jefes de División y Vicerrector Académico.	Plan de desarrollo por división.
		c. Realizar seguimiento a las calificaciones de estudiantes de bajo rendimiento.	20%	Promedio de Calificaciones = (Calificaciones de Estudiantes Activos <3,5/Total de Estudiantes Activos)*100	Semestral.	Vicerrector Académico.	Software de registro académico.
		d. Evaluar el manual de convivencia y sus resultados de aplicación.	0.05%	Infractores del manual de convivencia = (No. estudiantes reportados por incumplimiento del manual/ No. de estudiantes matriculados)* 100.	Semestral	Jefe de Gestión y Desarrollo Humano	Hoja de Vida del estudiante.

DIRECTRIZ POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
Directriz No. 2. y la calidad de sus procesos de formación integral a través del diseño, desarrollo e implementación de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	3- Cumplir con las etapas y tiempos determinados por la C.U.A para la planeación y desarrollo de un semestre académico.	e. Obtener estadísticas de deserción y/o transferencia por estudiante.	7%	Deserción= (No. de estudiantes que han desertado/ No. de estudiantes matriculados)* 100.	Anual	Vicerrector Académico.	Tabla de deserción y/o transferencia.
		a. Análisis de situaciones actuales o del semestre anterior.	Analizar la totalidad de las situaciones actuales y del semestre anterior.	No. de situaciones analizadas/ No. total de situaciones actuales o del semestre anterior.	Semestral	Comité Académico, Vicerrector, Jefes de División.	Documentos soporte.
		b. Elaboración del plan de desarrollo Institucional y por división.	45 días antes de iniciar semestre.	Fechas de cumplimiento	Semestral	Comité Académico, Vicerrector, Jefes de División.	Plan de desarrollo institucional y por división.
		c. Elaboración de la programación del semestre académico.	30 días antes de inicio de semestre.	Fechas de cumplimiento	Semestral	Comité académico, Vicerrector, Jefes de División.	Programa del semestre académico.
		d. Asignación de los contenidos programáticos.	Asignar los contenidos programáticos.	Contenidos programáticos asignados.	Semestral	Comité Académico, Vicerrector.	Contenidos Programáticos.
		e. Desarrollo de contenidos programáticos con soporte de guías metodológicas.	Desarrollar los contenidos programáticos con soporte de las guías metodológicas.	Contenidos programáticos terminados.	Semanal	Asesores Educativos y Jefes de División.	Contenidos Programáticos.

DIRECTRIZ POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
Directriz No. 2. y la calidad de sus procesos de formación integral a través del diseño, desarrollo e implementación de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	4- Fomentar el desarrollo de proyectos integradores que contribuyan a fortalecer el conocimiento aplicado de los estudiantes.	a. Institucionalizar los proyectos por semestre.	Que cada estudiante realice un proyecto al terminar el semestre.	No. de proyectos/No. total de estudiantes en el semestre por 100.	Semestral	Asesores educativos y Jefes de División.	Proyectos.
		b. Crear espacios de comunicación y reunión de los docentes.	Comunicación efectiva entre estudiantes y docentes.	No. de reuniones realizadas entre estudiantes y docentes.	Semestral	Asesores educativos y Jefes de División.	Actas de reuniones.
		c. Supervisar permanentemente por medio de las divisiones.	Controlar la ejecución de los proyectos.	No. de registros de control/No. de divisiones totales por 100.	Semestral	Vicerrector, Jefes de División.	Registros de control.
		d. Replantear el sistema de calificación final.	Construir un nuevo sistema de calificación final.	El nuevo sistema de calificación final.	Anual	Vicerrector, Jefes de División y Asesores Educativos.	Documentos Soporte.
		e. Crear lineamientos por el comité evaluador.	Construir los lineamientos del comité evaluador.	Los lineamientos del comité evaluador.	Anual	Vicerrector, Jefes de División y Asesores Educativos.	Lineamientos.
		f. Revisión de informe de proyectos por parte de vicerrectoría.	40% exitosos	No. de proyectos exitosos/ No. total de proyectos por 100.	Semestral	Vicerrector.	Documentos soporte.

DIRECTRIZ POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
Directriz No. 3. Que garanticen la vinculación de los estudiantes y egresados a los sectores económicos en condiciones de competitividad, y acorde con las expectativas que se generen en los entornos científico, productivo y facilitador.	1- Evaluar las necesidades de los sectores económicos.	a. Fortalecer relaciones con las empresas.	Una visita empresarial por semestre.	Si se realiza o no la visita empresarial.	Semestral	Asesores educativos y Jefes de División.	Documentos de soporte.
		b. Vincular a los estudiantes con las empresas en una relación gana-gana en donde se intercambie conocimiento por experiencia.	Estudiantes como pasantes o practicantes en las empresas.	No. de estudiantes pasantes o practicantes / No. de estudiantes en último semestre por 100.	Semestral	Jefes de División.	Documentos de soporte.
	2 - Preparar a los estudiantes con los conocimientos necesarios para responder a las expectativas de los entornos científico, productivo y facilitador.	a. Fortalecer el cuerpo docente.	Que el cuerpo docente como mínimo tenga un post-grado.	No. De profesores con post-grado/No. De profesores por 100.	Anual	Vicerrector, Jefe de Gestión y Desarrollo humano, Director Administrativo.	Documentos de soporte.
		b. Fortalecer las herramientas tecnológicas.	Actualizar los recursos.	No. de herramientas tecnológicas actualizadas/No. de herramientas tecnológicas totales por 100.	Anual	Vicerrector, Director Administrativo.	Documentos de soporte.
		c. Evaluar en aspectos prácticos a los estudiantes.	Identificar las habilidades y debilidades de los estudiantes.	No. De estudiantes que ganan la evaluación/No de estudiantes que la presentaron por 100.	Semestral	Jefes de División y Asesores Educativos.	Resultado de las evaluaciones.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

TABLA DE CONTENIDO		Pág.
1. OBJETIVO		64
2. ALCANCE Y RESPONSABLES		64
2.1 PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN		64
2.1.1 Reseña Histórica		64
2.1.2 Estructura Organizacional		65
2.1.3 Estructura Gubernamental de la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano		66
2.1.4 Descripción de Clientes y Partes Interesadas		66
2.1.5 Portafolio de Servicios		67
2.1.6 Principios de la Institución		70
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES		
DESARROLLO		
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		74
4.1 REQUISITOS GENERALES		74
CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS		
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		76
4.2.1 Generalidades		76
4.2.2 Manual de la Calidad		76
4.2.3 Control de los documentos		77
4.2.4 Control de los registros		77
5. Responsabilidad e la Dirección		77
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		77
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		78
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD		79
5.4 PLANIFICACIÓN		79
5.4.1 Objetivos de Calidad		79
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad		80
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		80
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad		80
5.5.2 Representante de la Dirección		84
5.5.3 Comunicación Interna		84
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		84
5.6.1 Generalidades, 5.6.2 Información para la revisión, 5.6.3 Resultados de la revisión.		84
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS		84
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		84
6.2 RECURSOS HUMANOS		85
6.2.1 Generalidades		85
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación		85
6.3 INFRAESTRUCTURA		86
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS		87
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		87

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO EDUCATIVO	87
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	88
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente	88
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	88
7.2.3 Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos	88
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	89
7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo	89
7.3.2 Elemento de entrada para el Diseño Pedagógico	89
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	89
7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 Revisión, Verificación, Validación del diseño y desarrollo	90
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	90
7.4 COMPRAS	90
7.4.1 Proceso de Compras	90
7.4.2 Información de las compras	90
7.4.3 Verificación de los productos comprados	91
7.5 PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	91
7.5.1 Control del proceso educativo y de la prestación del servicio	91
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	91
7.5.3 Identificación y Trazabilidad en las entidades educativas	91
7.5.4 Propiedad del cliente	92
7.5.5 Preservación del producto en los establecimientos educativos	92
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	92
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	92
8.1 GENERALIDADES	92
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
8.2.1 Satisfacción del cliente	93
8.2.2 Auditoria interna	93
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos	93
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio educativo	93
8.3 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	93
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	
8.5 MEJORA	94
8.5.1 Mejora continua	94
8.5.2 Acción correctiva en los establecimientos educativos, 8.5.3 Acción Preventiva en los establecimientos educativos	94

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Análisis y Necesidades de los clientes	78
Tabla 2. Matriz de correlación de proceso Vs. ISO 9001	82

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la C.U.A	65
Figura 2. Estructura Gubernamental C.U.A	66
Figura 3. Descripción de Clientes y Partes Interesadas C.U.A	66
Figura 4. Mapa de Procesos	75
Figura 5. Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad de la C.U.A	76

1. OBJETIVO

Presentar de forma clara y coherente la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A, basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de los servicios educativos para el trabajo y el desarrollo humano, resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma.

El sistema de gestión de calidad (S.G.C) de la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la norma NTC- ISO 9001:2000 Requisitos Sistema de Gestión de Calidad y GTC 200:2005 Guía para la Implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, en un marco de cumplimiento de requisitos legales: Ley 115 de 1994 y Ley 1064 del 2006.

El manual de calidad se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito de la Corporación Universitaria de los andes C.U.A.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

El presente manual describe la composición de los procesos definidos por la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A, su interacción y secuencia para lograr el alcance del Sistema de Gestión de Calidad descrito en este mismo documento en el numeral 5.5.1, la misión institucional y la satisfacción del cliente.

Aplica a todos los involucrados dentro de la gestión de los procesos descritos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la C.U.A que con su labor desarrollan las actividades de la Institución.

2.1 PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

2.1.1 Reseña Histórica

La Corporación Universitaria de los Andes – C.U.A, se fundó en la ciudad de Santiago de Cali, como Institución de Educación Técnica No formal, de carácter privado, mediante Resolución 1182 del 30 Julio de 2001, emanada por la Secretaría de Educación Departamental. Inicialmente el reconocimiento a los programas se hace por parte de la Secretaría de Educación Municipal mediante la Resolución 4211.2.31.4405 del 21 de Noviembre de 2005.

Debido a la Ley 1064 del 26 de Julio de 2006, emanada por el Congreso de la República de Colombia, por la cual la denominación de EDUCACIÓN NO FORMAL, es reemplazada por la EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO y se definen disposiciones en materia de ciclos propedéuticos con el propósito que los estudiantes puedan insertarse a la formación académica formal.

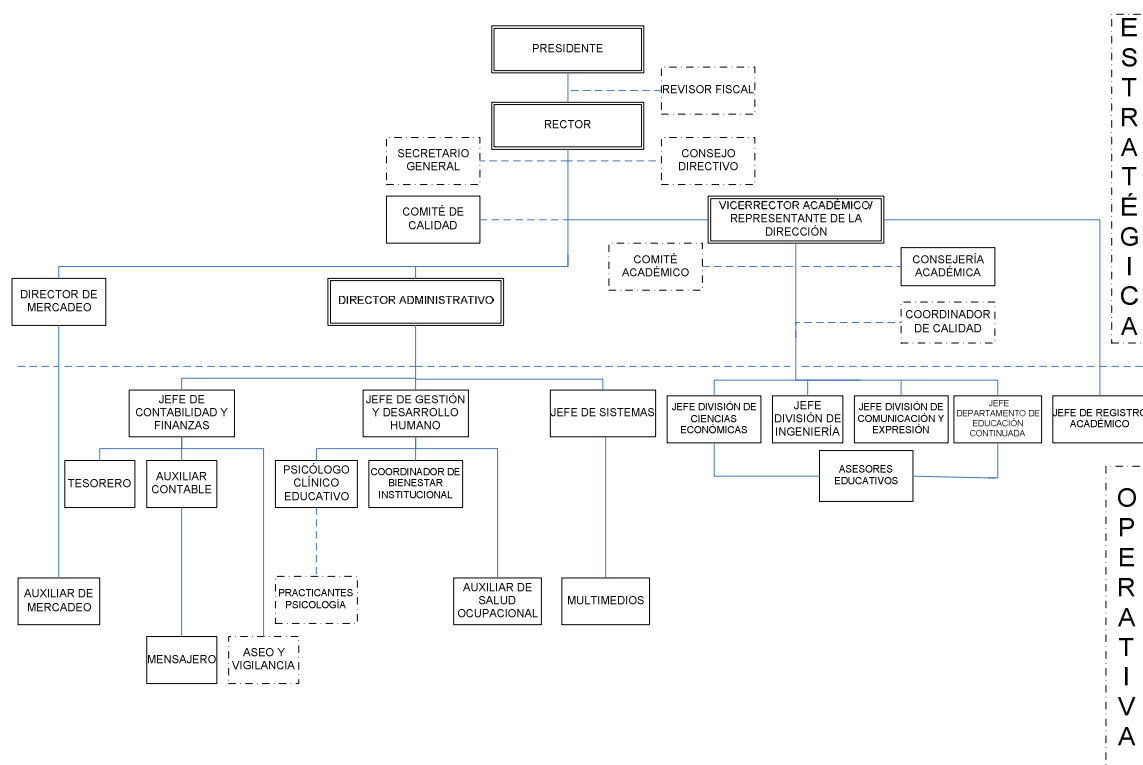
Actualmente la Institución realiza ajustes a su direccionamiento estratégico y reestructuración organizacional, también se lleva a cabo una etapa de transición en la que se pretende formalizar a Educación Formal los programas educativos de la División de Ciencias Económicas ante el Ministerio de Educación y se está implementando la NTC-ISO 9001:2000 y los requisitos de la GTC -200, con el objetivo futuro de hacerse extensiva a dos Instituciones no formales pertenecientes al grupo de empresas de esta sociedad como son Origen Sistemas y Centro de Idiomas Easy Language.

La infraestructura física de la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A se encuentra conformada por dos sedes ubicadas en el barrio Tequendama de la ciudad de Santiago de Cali y ofrece los siguientes programas Técnicos en cada una de sus divisiones:

- División de Ciencias Económicas: Administración de Empresas, Finanzas y Negocios Internacionales, Contaduría, Mercadeo.
- División de Comunicación y Expresión: Publicidad, Diseño Gráfico, Comunicación Social.
- División de Ingenierías: Sistemas, Mecatrónica, Electrónica, y Logística y Transporte.

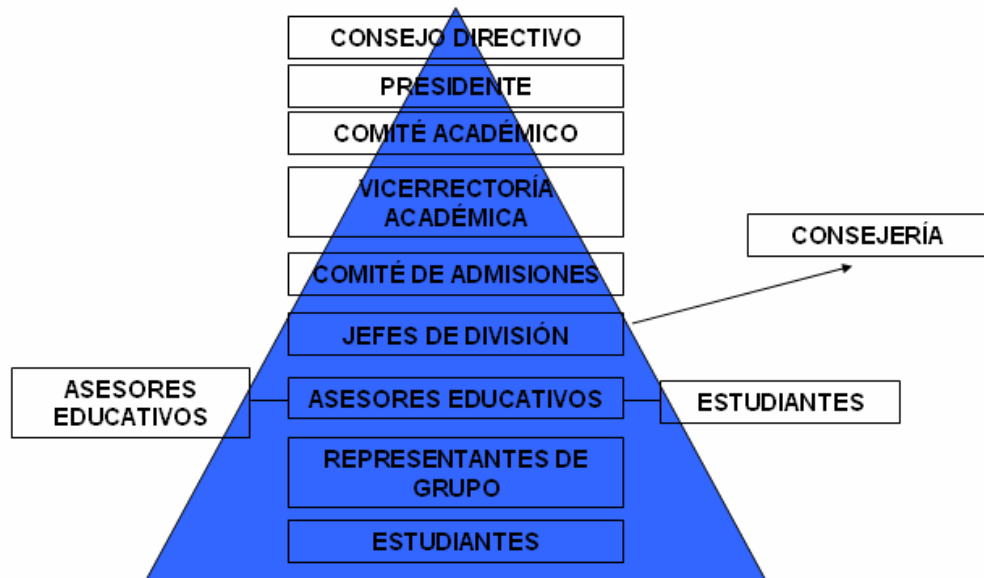
2.1.2 Estructura Organizacional

Figura 1. Organigrama de la C.U.A



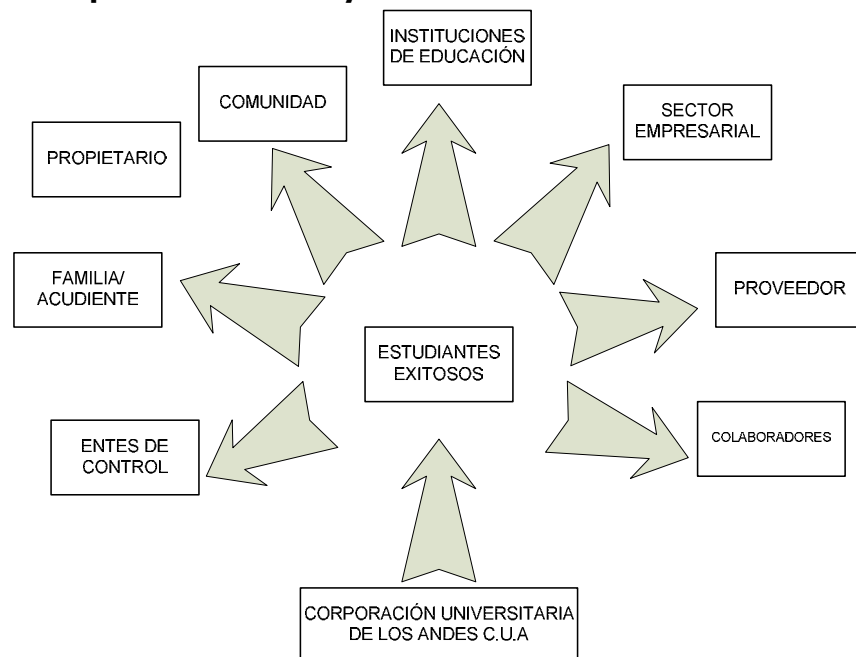
2.1.3 Estructura Gubernamental de la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano

Figura 2. Estructura Gubernamental C.U.A



2.1.4 Descripción de Clientes y Partes Interesadas

Figura 3. Descripción de Clientes y Partes Interesadas C.U.A



Cliente: Comunidad estudiantil hacia la cual va dirigida la prestación de los servicios de educación para el trabajo y desarrollo humano en la C.U.A.

Las familias de los estudiantes son un tipo especial de cliente teniendo en cuenta que la familia en algunos casos son los más interesados en el desarrollo del estudiante.

2.1.5 Portafolio de Servicios

División de Ingenierías:

- **Técnico en Electrónica:**

Perfil Profesional

La Corporación Universitaria de los Andes ha diseñado un programa académico, que recoge los principales aspectos y necesidades del mercado en telecomunicaciones, técnicas digitales, sistemas de control automático y microprocesadores, dirigidos por profesionales idóneos en cada uno de los campos.

Perfil Ocupacional

En esta área podrá desarrollar, innovar, consultar, gestionar, planear, supervisar, implementar, mantener y dar soluciones a problemas con sistemas electrónicos análogos y digitales en sub-sistemas hardware y software en tecnologías electrónicas, sistemas de telecomunicaciones, sistemas electromédicos, administrativos y gerenciales que le faciliten la tarea de gestionar y/o crear empresas del sector electrónico.

- **Técnico en mecatrónica:**

Perfil Profesional

La Corporación Universitaria de los Andes ha diseñado un programa académico que incorpora los principales aspectos del mercado actual como son la dimensión técnica y humanística. El técnico en mecatrónica tendrá las destrezas y habilidades para trabajar en el campo de la informática (hardware y software), mecánica y electrónica, manejando adecuadamente las diferentes herramientas en cada una de las diferentes tecnologías y desempeñándose como un ser integro en cualquiera de estas ramas.

Perfil Ocupacional

Un técnico en mecatrónica estará capacitado para manipular máquinas, sistemas y herramientas de ultima generación, así como de programar dispositivos inteligentes para el óptimo desempeño en diferentes líneas de producción, también podrá constituir su propia empresa ya que cuenta con los conocimientos para incorporar nuevas y mejores tecnologías y conoce las exigencias del nuevo mercado industrial.

- **Técnico en sistemas**

Perfil Profesional

La Corporación Universitaria de los Andes ha diseñado un programa académico que recoge los principales aspectos y necesidades del mercado actual como son: Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Administración de Redes de Computo, Manejo de lenguajes de Programación, Ensamble, Reparación y Diagnóstico de Equipos de Computo soportado con talleres prácticos, dirigidos por profesionales idóneos en cada uno de los campos.

Perfil Ocupacional

Analista Programador, Director de Sistemas, Jefe de Soporte Técnico, Jefe de Soporte en Software y Hardware, Asesor Empresarial en Tecnología de Redes, Asesor Empresarial en Software y Hardware.

División de Ciencias Económicas:

- **Técnico en Contaduría**

Perfil Profesional

La Corporación Universitaria de los Andes ha diseñado un programa académico acorde a las necesidades del mercado orientado hacia la preparación y manejo de todo tipo de información económico-financiero y contable, utilizada por cualquier ente económico y financiero para solucionar problemas y satisfacer necesidades en el área financiera, contable y administrativa de la empresa privada o pública.

Perfil Ocupacional

Administrador Financiero, Asesor Contable y Financiero, Auxiliar Contable con Énfasis en Sistemas, Analista Financiero.

- **Técnico en administración de empresas con énfasis en mercadeo y negocios**

Perfil Profesional

Gestor de su propia empresa, gerenciará, asesorará y evaluará proyectos empresariales en el sector público o privado. Dirigirá negocios y supervisará procesos en el área de gestión humana y mercadeo.

Perfil Ocupacional

El técnico en Administración de Empresas tendrá formación integral y humanista que le permitirá identificar, comprender y adaptar eficazmente los objetivos empresariales a las necesidades del mercado.

- **Técnico en finanzas y negocios internacionales**

Perfil Profesional

Gestor de su propia Empresa, Gerencia y Administración de Empresas, Fundación y Desarrollo de Empresas, Agente Importador y Exportador, Asesor de Inversiones, Soporte Técnico en Comercio Exterior y Finanzas, Asesoría financiera y económica en negocios internacionales, Gerente de mercadeo, comercial, marca o producto.

Perfil Ocupacional

La Corporación Universitaria de los Andes ha diseñado un programa Académico acorde con las necesidades del mercado orientado hacia la práctica cotidiana con talleres dirigidos por profesionales en cada área, formando personas integras y especializadas en Gerencia, Finanzas, Administración, Comercio Internacional Y Negocios.

- **Técnico en Mercadeo y Comercialización**

Perfil Profesional

El técnico en Mercadeo y Comercialización, puede desempeñarse en diferentes campos dentro de las organizaciones, teniendo claro que en la actualidad la empresa se desenvuelve en un medio que fomenta la lucha constante por conquistar mercados, el éxito de esta tarea radica en la adecuada combinación de una administración eficiente y efectiva. Este es el enfoque que se da en cada una de las áreas de estudio correspondiente, generando en el individuo la capacidad para manejar técnicamente el análisis de los diferentes entornos y plantear estrategias acertadas de acuerdo a la situación empresa-mercados.

Perfil Ocupacional

Nuestro técnico esta en la capacidad de desempeñarse como empresario o en empresas del sector privado o público en labores de liderazgo y operacionales en cargos como: Vendedor en todas sus categorías, diseñadores de planes de mercadeo, jefaturas de ventas o mercadeo, supervisión o coordinación de equipos comerciales, o como persona emprendedora de su propia empresa.

División de Comunicación y Expresión:

- **Técnico en Comunicación Social**

Perfil Profesional

Los técnicos Comunicadores Sociales tienen una sólida formación teórica en el campo específico de las Ciencias Sociales como Psicología, Filosofía, Estudios del Lenguaje y Nuevas Tecnologías.

- ✓ Habilidad para dominar los principios generales y específicos de la transmisión eficaz de diversos mensajes.
- ✓ Un buen manejo de los diversos lenguajes que posibilitan la comunicación.
- ✓ Conocimiento de los procedimientos y tecnologías posibilitan el procesamiento de la información y el diseño de producción de mensajes mediáticos.
- ✓ Capacidad de realizar investigación de mercados.

Perfil Ocupacional

Creador de empresa comunicacional tanto de carácter convencional como virtual, generación y gestión de proyectos de comunicación audiovisual, interactivo, periodística, organizacional e intercultural, negociación de conflictos mediante asesorías, investigaciones y consultarías, investigación y desarrollo de productos y servicios comunicacionales, asesoría y consultaría de diversas empresas y sociedades públicas y privadas, análisis de medios y audiencias, investigación de asuntos y fenómenos relacionados con la comunicación.

- **Técnico en Diseño Gráfico**

Perfil Profesional

El diseñador egresado de la Corporación Universitaria de los Andes es un técnico con formación integral, capacitado para crear una comunicación de mensajes con propósitos funcionales mediante el uso de imágenes y gráficos. Su objetivo es comprender la diversidad cultural y social de su entorno para incidir sobre ella, a través de su actividad creadora y crítica.

Perfil Ocupacional

El diseñador gráfico crea e interviene con su propia empresa, boutique creativa y en agencias de publicidad realizando proyectos de identidad (imagen corporativa, logotipos, marcas, etc); señalización urbana, diseño y diagramación de revistas, prensa, folletos (medios impresos). Ilustrador y creador de animaciones en 2D y 3D, diseño multimedia, sitios web y pre-prensa digital.

- **Técnico en Publicidad**

Perfil Profesional

La Corporación Universitaria de los Andes prepara publicistas técnicos de la comunicación que incorporen la creatividad y su talento para la elaboración estratégica de proyectos de negocios.

- ✓ Habilidad para crear conceptos e ideas de campañas publicitarias.
- ✓ Creación de marcas y asesoría de imagen.
- ✓ Planeación de medios y estrategias de marketing.
- ✓ Capacidad de realizar investigación de mercados.

Perfil Ocupacional

La creatividad y las ideas originales se convierten en una herramienta del publicista en el ámbito competitivo. Estas condiciones le permiten desempeñarse como Creativo, Copywriter, Coordinador de medios y eventos, Publicista con énfasis en marketing, Asesor de imagen y Marca y Coordinador de Medios y Eventos.

2.1.6 Principios de la Institución

Misión

La Corporación Universitaria de los Andes C.U.A está comprometida con la calidad educativa en la formación integral de sus estudiantes desde el ser, el saber, el hacer y el servicio, contribuyendo al espíritu empresarial y al desarrollo social de la región.

Visión

Ser una Corporación Universitaria con programas a nivel formal y no formal altamente calificados. Reconocida por la formación de profesionales de elevado nivel humano y profesional, líderes en todos los ámbitos y verdaderos emprendedores en todos los campos de desarrollo.

Ser una universidad sólida y estructurada, convertida en esperanza y alternativa para el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestro país.

Ser una Institución con proyección nacional, abierta al cambio, al interés y la interdisciplinariedad, sostenida en valores de respeto e integridad, compromiso y honestidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acciones Correctivas:** Acción implementada para eliminar las causas que generaron un problema, un defecto, un resultado no acorde con lo esperado o situaciones indeseables, con el propósito de prevenir su recurrencia. No se debe confundir con corrección: acción de reparo o ajuste relacionado con el tratamiento de un problema, pero sin la eliminación de su causa.

- **Acciones Preventivas:** Acción implementada con anticipación para eliminar las causas de la posible ocurrencia de un problema, una no conformidad, un defecto o una situación indeseable.

- **Actividades:** Se constituye en el conjunto de tareas o realizaciones que deben desarrollarse coordinadamente para alcanzar un objetivo específico, teniendo en cuenta los recursos humanos, financieros, bibliográficos, físicos, el tiempo y la metodología empleada para la ejecución.

- **Asesor Educativo:** Es una de las personas responsable de la realización y ejecución del proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico. Es quien desarrolla los contenidos programáticos de cada asignatura y quien tiene la responsabilidad de evaluar el conocimiento apropiado por los estudiantes.

- **Competencias.** Se define como un "saber hacer en contexto", resulta de una sinergia entre la teoría y la práctica. Hablamos de saber ya no como conocimiento, pues advertimos en él una herencia cultural y social que se actualiza con el paso del tiempo y de los acontecimientos, y que ya ha sobrepasado los límites del conocer para ser una herramienta de diálogo e interacción social, es decir, no es un conocer potencial respecto de la lógica social sino que es el dinamizador de nuestra inclusión en esa vida.

- **Competencias Laborales:** Conjunto de capacidades y habilidades que el estudiante debe aprender para poder participar y actuar con éxito en el sistema económico productivo para satisfacer necesidades sociales y generar bienestar personal. Las competencias laborales generales más relevantes son: trabajo en equipo, responsabilidad, ética y compromiso, manejo de información y comunicaciones, adaptabilidad y capacidad de aprendizaje, solución de problemas, dominio tecnológico y gestión de recursos.

- **Cultura de la Calidad:** Conjunto de comportamientos que caracterizan a las personas y a la Institución tendiente a lograr una mayor efectividad y satisfacción de la comunidad educativa.
- **Comunidad Académica:** Conjunto de personas que hablan un mismo lenguaje respecto a la temática académica.
- **Comunidad Estudiantil:** Conjunto de personas que tienen matrícula activa dentro de la Institución.
- **Calendario Académico:** Es la programación de las actividades académicas de la Institución para un determinado periodo. El calendario académico es definido por resolución del Consejo Directivo.
- **Contenido Programático:** Conjunto de unidades temáticas organizadas secuencialmente que corresponden a un área de conocimiento en particular.
- **Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano:** Definida de acuerdo a Ley 1064 del 26 de Julio del 2006 y que reemplaza la denominación de Educación no formal contenida en la Ley General de Educación y en el Decreto Reglamentario 114 de 1996 por Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Por medio de la cual el Estado reconoce la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano como factor esencial del proceso educativo de la persona y componente dinamizador en la formación de técnicos laborales y expertos en las artes y oficios. En consecuencia las instituciones y programas debidamente acreditados, recibirán apoyo y estímulo del Estado, para lo cual gozarán de la protección que esta ley les otorga. Para todos los efectos, la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano hace parte integral del servicio público educativo y no podrá ser discriminada.
- **Enfoque Pedagógico:** Concepción y directrices que orientan a la Institución en el desarrollo de los procesos de enseñanza y transmisión de conocimiento y su apropiación (aprendizaje) por parte de los estudiantes.
- **Evaluación:** Conjunto de procedimientos de medida e interpretación, aplicados dentro y fuera del aula, que permiten determinar el logro académico del estudiante.
- **Manual:** Conjunto de documentos que contienen la misma forma pero diferente contenido en cada uno de ellos.
- **Manual de Calidad:** Documento de carácter obligatorio para el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C), establece las directrices que le dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000.
- **Meta:** Enunciado que indica lo que espera lograr la Institución, o uno de sus procesos, definiendo en qué cantidad (expresión medible) y en cuánto tiempo se alcanzará este resultado.

- **Misión:** Razón de ser de la Institución y la línea común que une los programas y actividades de ésta. Especifica el rol funcional que la Institución va a desempeñar en su entorno e indica con claridad el alcance y dirección de sus actividades.
- **Organigrama Institucional:** Forma cómo la Institución establece interrelaciones y responsabilidades operacionales y administrativas entre los individuos y grupos de trabajo, en relación con los niveles, procesos y sistemas que se han diseñado para facilitar el cumplimiento de los propósitos institucionales.
- **PEI:** Proyecto Educativo Institucional teniendo como referencia inicial el Artículo 73 de la Ley General de Educación (Ley 115), dentro de la institución para la prestación del servicio educativo y de sus normas generales, obliga a los diferentes establecimientos educativos a elaborar y poner en práctica el PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL-PEI. De igual manera, el Decreto 1860 del 3 de Agosto de 1994, Capítulo III, Artículo 14, plantea el contenido del Proyecto Educativo Institucional. De acuerdo a lo anterior el PEI es la materialización de la Comunidad Educativa de la Institución en la que se dan los lineamientos particulares de la misma en sus diferentes acciones dentro y fuera de la C.U.A para que sea una identidad sui generis dentro del ámbito educativo.
- **Plan:** es el conjunto integrado de todos los programas, proyectos y actividades que deben realizarse dentro de un periodo determinado. En este sentido el P.E.I es un plan.
- **Plan de Acción:** Conjunto de acciones operativas que debe realizar cada área o proceso para dar cumplimiento a las metas establecidas y que se organiza de tal forma que permite su monitoreo, seguimiento y evaluación.
- **Plan Curricular:** Es el producto de un conjunto de actividades organizadas y conducentes a la definición y actualización de los criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que contribuyan a la formación integral.

El Artículo 78 de la Ley 115 de 1994 dispone que cada Institución educativa puede mantener actividades de desarrollo curricular que comprendan la investigación, el diseño y la auto evaluación permanentes del currículo.

El Artículo 77 de la Ley 115 plantea que las instituciones educativas gozan de autonomía para estructurar el currículo en cuanto a contenidos, organización de actividades formativas, culturales y deportivas, etc. Sin embargo el diseño de currículo debe tener en cuenta:

- ✓ Los fines de la educación y los objetivos de cada nivel y ciclos definidos por la Ley.
- ✓ Los indicadores de logro que defina el Ministerio de Educación.
- ✓ Los lineamientos que expida el M.E.N. (Ministerio de Educación Nacional) para el diseño de las estructuras curriculares y las estructuras para su conformación.
- ✓ La organización de las diferentes áreas que se ofrezcan.

- **Proceso:** Conjunto de acciones ejecutadas con orden y secuencia que transforma insumos en resultados (productos o servicios).
- **Programa:** Hace referencia a una unidad específica de un plan que en el espacio y el tiempo desarrollan una serie de proyectos, orientados por unas metas, previamente determinadas.
- **Proyecto:** Se entiende como una unidad particular de un programa, integrada por un conjunto de actividades organizadas secuencialmente, que giran alrededor de unas metas comunes, en busca de soluciones a un problema previamente identificado.
- **Visión:** Imagen o situación prevista que la Institución proyecta tener en un futuro determinado.

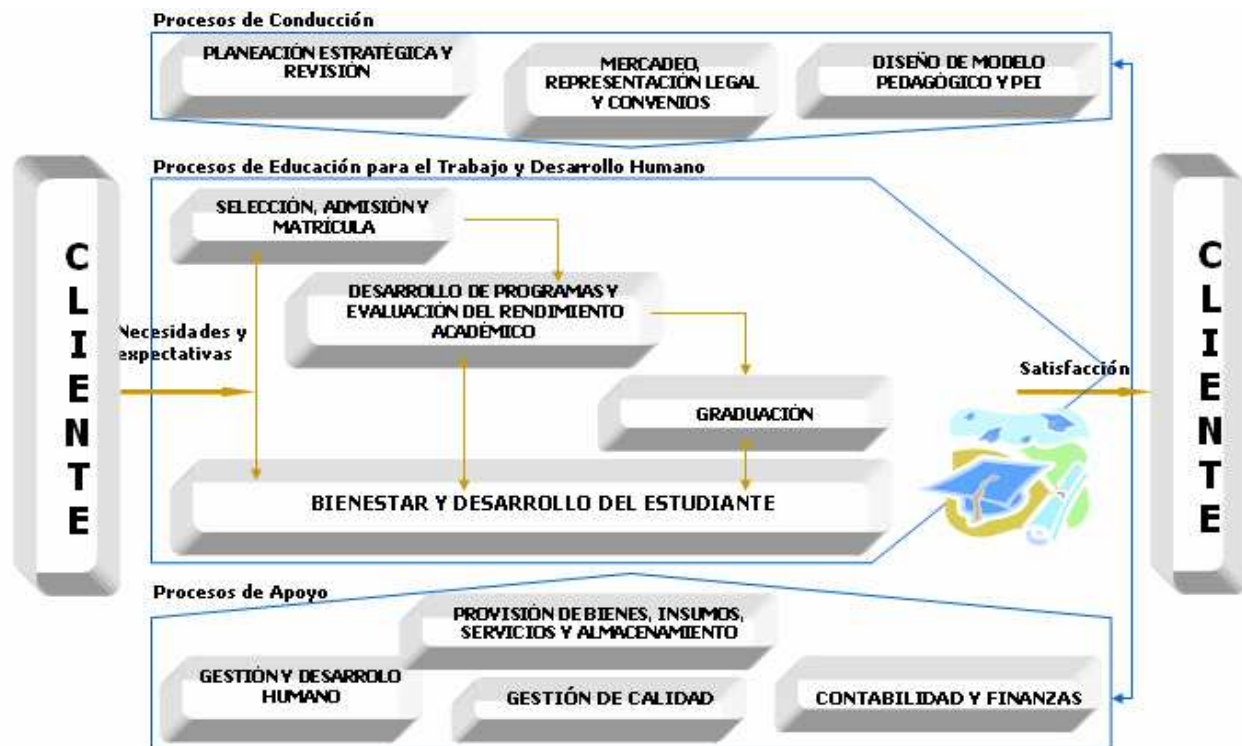
DESARROLLO

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

En la C.U.A el Sistema de Gestión de Calidad está documentado, establecido, implementado y se mantiene con el fin de conservar su integridad y mejorar continuamente su eficacia. Se tienen identificados los procesos, su interacción y secuencia así como se han definido las actividades, métodos de control y de seguimiento y los recursos en cada uno de ellos (Ver Mapa de Procesos Código C-EPE-000 y Caracterizaciones de los Procesos: C-OB-000 Caracterización Proceso de Bienestar y Desarrollo del Estudiante, C-OCF-000 Caracterización Proceso de Contabilidad y Finanzas, C-ODP-000 Caracterización Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico, C-EDM-000 Caracterización Proceso Diseño del Modelo Pedagógico y PEI, C-EEF-000 Caracterización Proceso Evaluación Final del Proceso Educativo, C-OGD-000 Caracterización Proceso de Gestión y Desarrollo Humano, C-OGR-000 Caracterización Proceso de Graduación, C-OMR-000 Caracterización Proceso de Mercadeo, Representación Legal y Convenios, C-EPE-000 Caracterización Proceso de Planeación Estratégica y Revisión, C-OPB-000 Caracterización Proceso de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento, C-OSA-000 Caracterización Proceso de Selección, Admisión y Matrícula). Así mismo ha identificado y determinado controles para aquellas actividades que contrata externamente (Ver procedimiento de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento P-OPB-000).

Figura 4. Mapa de Procesos



Clasificación y Descripción de procesos

Los procesos de la Institución se clasifican en:

Procesos de Conducción: Son los encargados de generar todas las disposiciones y lineamientos necesarios al interior de la Institución para la operación y control de todos los procesos.

- Planeación Estratégica y Revisión.
- Mercadeo, Representación legal y Convenios.
- Diseño del Modelo Pedagógico y PEI.

Procesos de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: Son aquellos procesos que tienen relación directa con los estudiantes (clientes) y por tanto, agregan valor a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos.

- Selección, Admisión y Matrícula.
- Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico.
- Graduación.
- Bienestar y Desarrollo del Estudiante.

Procesos de Apoyo: Sirven de soporte para el correcto desarrollo y funcionamiento de los procesos nombrados anteriormente y de ellos mismos, suministran además todos los recursos requeridos por la Institución para brindar un servicio educativo de calidad.

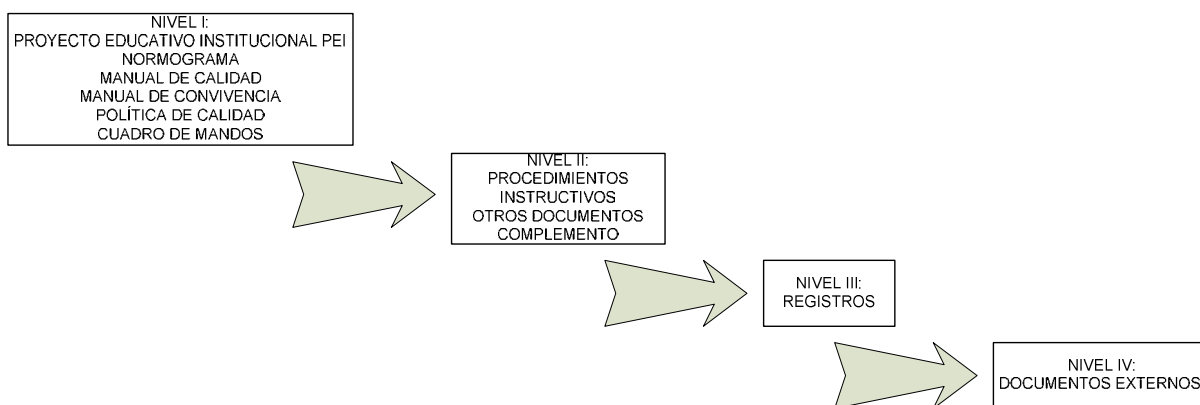
- Gestión y Desarrollo Humano.
- Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento.
- Gestión de Calidad.
- Contabilidad y Finanzas.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

La C.U.A tiene la siguiente estructura documental para el Sistema de Gestión de Calidad de la C.U.A, la cual le permite planear, soportar los procesos y asegurar, mejorar y transferir el conocimiento institucional.

Figura 5. Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad de la C.U.A



Existen listados maestros de documentos que identifican la codificación de ésta estructura documental (Ver R-OGC-003 Listado Maestro de Documentos, R-OGC-007 Listado Maestros de Documentos Externos, R-OGC-009 Listado Maestro de Registros).

4.2.2 Manual de la Calidad

La institución ha establecido y mantiene el presente documento bajo condiciones controladas de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento para el control de la Documentación, código P-OGC-000, el presente manual contiene el alcance del Sistema del Gestión de Calidad, sus exclusiones, referencia a los procedimientos requeridos por las normas y los necesitados por la Institución y una descripción de la interacción de sus procesos en el presente sistema.

El manual de calidad está suscrito al Proceso de Gestión de Calidad, es revisado por el Coordinador de Calidad y aprobado por el Presidente.

El Coordinador de Calidad es el responsable de generar copias del Manual de Calidad. El original del manual de calidad se archiva en la oficina de calidad (Oficina del Vicerrector).

Se hace revisión del Manual de Calidad anualmente y se da validación o modificación; de ser necesarios, si se encuentran cambios significativos en la planeación estratégica, la estructura institucional, los procesos de la institución, los procedimientos o los recursos.

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la C.U.A

El Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria de los Andes C.U.A da cubrimiento al Diseño y Prestación del Servicio Educativo para el Trabajo y el Desarrollo Humano en los programas técnicos en: Administración de Empresas, Finanzas y Negocios Internacionales, Contaduría, Mercadeo y Publicidad, Sistemas, Mecatrónica, Electrónica, Publicidad, Diseño Gráfico, Comunicación Social y Logística y Transporte.

Exclusiones de la NTC ISO 9001:200 y GTC 200:2005 del Sistema de Gestión de Calidad de la C.U.A

No aplica ninguna exclusión.

4.2.3 Control de los documentos

La institución ha establecido de acuerdo a su estructura documental anteriormente descrita (numeral 4.2.1) los controles necesarios para elaborar, revisar, aprobar, difundir, implementar y mantener la documentación, para ello ha establecido el Procedimiento para el Control de la Documentación, código P-OGC-000.

4.2.4 Control de los registros

Se cuenta con el Procedimiento para el Control de los Registros, Código P-OGC-001, que establece los mecanismos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de los registros en forma general en la C.U.A, así mismo se cuenta con un instructivo específico para la creación de hoja de vida del estudiante y mantenimiento de registros académicos, código I-ODP-005, por ser esta información de alto impacto para la trazabilidad de las actividades académicas del estudiante.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La C.U.A proporciona y evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad así:

- Comunicando a la Institución su compromiso e involucramiento en el desarrollo y mantenimiento de este sistema (Ver Comunicado Mayo 2 de 2007).
- Estableciendo y comunicando su política y objetivos de calidad a la comunidad C.U.A.
- Identificando y cumpliendo el marco legal vigente para la prestación de sus servicios de educación (Ver Normograma C.U.A Código C-EPE-001).
- Realizando revisiones programadas al sistema de gestión de calidad.

- Asegurando disponibilidad de recursos para: Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad que involucra contratación de firma de asesora externa, personal para elaboración de documento en la figura de Coordinador de Calidad, modificaciones en la infraestructura, adquisición de tecnología, capacitación en diferentes temas afines a la Institución, formación de auditores de calidad, actividades de sensibilización, etc. (Ver Presupuesto S.G.C C.U.A Código C-OGC-000).

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Teniendo en cuenta la definición de cliente realizada en el numeral 2.1.4 del presente manual, la C.U.A ha identificado su cliente y demás partes interesadas con el servicio que presta, así mismo los requisitos. Para ello ha determinado la siguiente matriz:

Tabla 1. Análisis y Necesidades de los clientes

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	COMUNIDAD ESTUDIANTIL	PROVEEDOR	FAMILIA /ACUDIENTE	COLABORADORES	ENTES DE CONTROL	SECTOR EMPRESARIAL	COMUNIDAD	PROPIETARIO	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN
Orientación y asesoría psicológica pertinente a cada caso.	X		X				X		
Ofrecer un espacio de escucha y de orientación, que contribuya al mejoramiento del proceso de formación integral de los estudiantes.	X		X	X					X
Crear estrategias orientadas a la proyección social, teniendo en cuenta la colaboración de la comunidad educativa en general.	X		X		X	X	X		X
Orientar al estudiante para que inicie su proyecto de vida.	X		X			X			
Elaborar convenios que apoyen al bienestar social, psicológico y de oportunidad laboral para la comunidad educativa respectivamente.	X			X	X	X	X	X	X
Fomentar procesos para el mejoramiento del clima organizacional de todos los miembros de la C.U.A.				X				X	
Acompañamiento en los procesos de consejería académica a Jefes de División.	X			X					X
Acompañamiento en los procesos de consejería académica a estudiantes.	X		X	X				X	X
Identificar perfiles adecuados de estudiantes que deseen ingresar a cualquiera de los programas y de personal vinculado a la Institución.	X		X	X		X	X	X	X
Divulgación oportuna de la programación de eventos y actividades que se realicen durante el periodo académico.	X		X	X				X	
Conseguir una oportunidad de ubicación laboral durante el transcurso de la carrera.	X					X	X		

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	COMUNIDAD ESTUDIANTIL	PROVEEDOR	FAMILIA /ACUDIENTE	COLABORADORES	ENTES DE CONTROL	SECTOR EMPRESARIAL	COMUNIDAD	PROPIETARIO	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN
Formación complementaria que apoye al proceso académico.	X			X		X		X	
Remuneración acorde a la prestación de los servicios educativos o suministro de bienes.		X		X					
Mantener la normatividad en los procesos Institucionales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y estar acorde a sus necesidades ha creado mecanismos para su permanente comunicación y evaluación de satisfacción, así mismo cuenta con la evaluación por parte del cliente (estudiante) a fin de obtener retroalimentación sobre las actividades académicas en particular y comportamientos del asesor educativo (Ver procedimiento para Quejas y Sugerencias P-OGC-002 , Evaluación de satisfacción del cliente Código R-EMR-000, Co-evaluación de los estudiantes a los asesores educativos Código R-ODP-004).

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El comité de calidad y el Presidente de la Institución han elaborado su declaración formal de Política de Calidad, la cual ha sido difundida a través de diferentes canales de comunicación a toda la comunidad C.U.A.

La Corporación Universitaria de los Andes C.U.A, plantea el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) a través de la siguiente política de calidad, la cual declara su propósito y asegura el cumplimiento de los requisitos del cliente y el mejoramiento continuo de sus procesos:

Misión, Visión y Política de Calidad C.U.A Código C-EPE-003

La C.U.A se compromete con el mejoramiento continuo y la calidad en sus procesos de formación integral a través del diseño, desarrollo e implementación de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano que garanticen la vinculación de los estudiantes y egresados a los sectores económicos en condiciones de competitividad, y acorde con las expectativas que se generen en los entornos científico, productivo y facilitador.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

La institución plantea los siguientes objetivos de calidad soportados en la Política de Calidad establecida, con los cuales busca mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C): (Ver Cuadro de Mando C.U.A Código C-EPE-004)

- Evaluar la percepción de satisfacción de la comunidad C.U.A con el fin de identificar debilidades y fortalezas para tomar acciones que permitan el mejoramiento de los procesos. Responsable: Vicerrector Académico.
- Garantizar la orientación del estudiante para mejorar su calidad de vida. Responsable: Coordinador de Bienestar Institucional.
- Disminuir la deserción y/o transferencia de estudiantes. Responsable: Jefes de División.
- Transformar la modalidad académica de la institución. Responsable: Vicerrector Académico.
- Cumplir con las etapas y tiempos determinados por la C.U.A para la planeación y desarrollo de un semestre académico. Responsable: Vicerrector Académico.
- Fomentar el desarrollo de proyectos integradores que contribuyan a fortalecer el conocimiento aplicado de los estudiantes. Responsable: Vicerrector Académico.
- Evaluar las necesidades de los sectores económicos. Responsable: Jefes de División.
- Preparar a los estudiantes con los conocimientos necesarios para responder a las expectativas de los entornos científico, productivo y facilitador. Responsable: Asesores Educativos.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Institución ha definido y nombrado integrantes para su comité de calidad el cual plantea los lineamientos para cumplir con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000, legales y reglamentarios, de la Institución y del cliente, para ello se reúnen, discuten, concertan y planifican las diferentes actividades a desarrollar en la C.U.A, a fin de mantener su integridad (Ver Actas de Gestión de Calidad Código R-OGC-000).

Así mismo la institución cuenta con una estructura gubernamental definida en el numeral 2.1.3, la cual se encarga de planear y alinear las actividades académicas a desarrollar en la institución. (Ver Actas de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento académico Código R-ODP-000).

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

Existe en la C.U.A definida y divulgada una estructura organizacional (Ver organigrama numeral 2.1.2), en el cual se determina los cargos y la líneas de autoridad de la institución, así mismo cuenta con manuales de descripción de cargos y perfiles (Ver M-OGD-000 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo división Ciencias Económicas Medio Tiempo, M-OGD-001 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo división de Ciencias Económica Tiempo Completo, M-OGD-002 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo división de Comunicación y Expresión Medio Tiempo, M-OGD-003 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo división de Comunicación y Expresión Tiempo Completo, M-OGD-004 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo división de Ingenierías Medio Tiempo, M-OGD-005 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo división de Ingenierías Tiempo Completo, M-OGD-006 Funciones y Perfiles del Auxiliar de Mercadeo, M-OGD-007 Funciones y Perfiles del Consejero Académico, M-OGD-008 Funciones y Perfiles del Coordinador de Bienestar Institucional, M-OGD-009 Funciones y Perfiles del Coordinador de Calidad, M-OGD-011

Funciones y Perfiles del Director Administrativo, M-OGD-012 Funciones y Perfiles del Jefe de Gestión y Desarrollo Humano, M-OGD-013 Funciones y Perfiles del Jefe división de Ciencias Económicas, M-OGD-014 Funciones y Perfiles del Jefe de Comunicación y Expresión, M-OGD-015 Funciones y Perfiles del Jefe de Ingenierías, M-OGD-016 Funciones y Perfiles del presidente, M-OGD-017 Funciones y Perfiles del Jefe de Sistemas, M-OGD-018 Funciones y Perfiles del Jefe de Contabilidad y Finanzas, M-OGD-019 Funciones y Perfiles de Multimedios, M-OGD-021 Funciones y Perfiles del Tesorero, M-OGD-023 Funciones y Perfiles del Practicante de Psicología, M-OGD-024 Funciones y Perfiles del Psicólogo Clínico Educativo, M-OGD-025 Funciones y Perfiles del Jefe de Registro Académico, M-OGD-026 Funciones y Perfiles del Secretario General, M-OGD-027 Funciones y Perfiles del Vicerrector Académico).

En cuanto a su estructura gubernamental definida en el numeral 2.1.2 cada ente se encuentra debidamente formalizado por la institución y su declaratoria está en actas (Ver actas de conformación de entidades gubernamentales académicas).

La C.U.A ha definido sus responsabilidades en cada uno de los documentos del S.G.C, así mismo ha identificado la correlación de cada proceso en el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 y la GTC 200:2005.

Tabla 2. Matriz de correlación de proceso Vs. ISO 9001.

Requisitos	NTC ISO 9001:2000										
	PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN										
	Procesos de Conducción			Procesos de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano				Procesos de Apoyo			
	Planeación Estratégica y Revisión Mercadeo, Representación Legal y Convenios	Diseño del Modelo Pedagógico y PEI	Evaluación Final del Proceso Educativo	Selección, Admisión y Matrícula	Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico	Graduación	Bienestar y Desarrollo del Estudiante	Gestión y Desarrollo Humano	Provision de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento.	Gestión de Calidad	Contabilidad y Finanzas
4. Sistema de Gestión de la calidad											
4.1 Requisitos Generales											X
4.2 Requisitos de la documentación											
4.2.2 Manual de Calidad											X
4.2.3 Control de documentos											X
4.2.4 Control de registros											X
5. Responsabilidad de la dirección											
5.1 Compromiso con la dirección	X										
5.2 Enfoque al Cliente	X	X		X							
5.3 Política de Calidad	X										
5.4 Planificación											
5.4.1 Objetivos de Calidad	X										
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	X									X	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X							X			
5.6 Revisión por la dirección	X										
6. Gestión de los recursos											
6.1 Provisión de los recursos	X								X		X
6.2 Recurso Humano								X			
6.3 Infraestructura									X		
6.4 Ambiente de Trabajo							X	X	X		
7. Prestación del Servicio											
7.1 Planificación de la prestación del servicio			X	X	X						
7.2 Procesos relacionados con el cliente											
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	X				X						

Requisitos	NTC ISO 9001:2000											PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN										
	Procesos de Conducción					Procesos de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano					Procesos de Apoyo											
	Planeación Estratégica y Revisión Mercadeo, Representación Legal y Convenios	Diseño del Modelo Pedagógico y PEI	Evaluación Final del Proceso Educativo	Selección, Admisión y Matrícula	Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico	Graduación	Bienestar y Desarrollo del Estudiante	Gestión y Desarrollo Humano	Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento.	Gestión de Calidad	Contabilidad y Finanzas											
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	X			X																		
7.2.3 Comunicación con el cliente	X		X		X																X	
7.3 Diseño y Desarrollo			X		X																	
7.4 Compras													X									
7.5 Producción y prestación del servicio																						
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			X	X	X		X															
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio			X																			
7.5.3 Identificación y trazabilidad					X																	
7.5.4 Propiedad del cliente					X	X	X															
7.5.5 Preservación del producto								X				X										
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición				X	X																	
8. Medición, análisis y mejora																						
8.1 Generalidades (planificación del seguimiento y la medición)	X																					
8.2 Seguimiento y medición																						
8.2.1 Satisfacción del Cliente				X	X		X														X	
8.2.2 Auditoria Interna																					X	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X																				X	
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio					X	X	X	X														
8.3 Control del producto no conforme	X				X	X	X	X														
8.4 Análisis de datos																					X	
8.5 Mejora																						
8.5.1 Mejora continua	X																				X	
8.5.2 Acción correctiva																					X	
8.5.3 Acción preventiva																					X	

5.5.2 Representante de la Dirección

El Representante de la Dirección delegado por el Presidente de la institución es quien ocupa el cargo de Vicerrector Académico, su formalización esta enunciada en el acta No. 001 Código R-OGC-000 del 8 de Mayo de 2006 quien tiene la responsabilidad de asegurar la implementación y mantenimiento del sistema así como de promover la toma de conciencia del cumplimiento de los requisitos del cliente en todos los niveles de la institución y de retroalimentar al Presidente sobre el desempeño y cualquier necesidad de mejora del S.G.C.

5.5.3 Comunicación Interna

La institución cuenta con diferentes canales de comunicación para la difusión de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, a fin de lograr la interacción y conocimiento de las diferentes partes interesadas que realizan actividades en pro de la institución. (Ver Matriz de Comunicaciones C-OGC-001).

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades, 5.6.2 Información para la revisión, 5.6.3 Resultados de la revisión.

La revisión por la dirección se realiza anualmente o de acuerdo a necesidades puntuales del presidente y es producto de la recolección y análisis consolidado de los siguientes puntos:

- Resultado de auditorias de calidad y de entes de control.
- Resultados de retroalimentación del cliente, que incluyen quejas y sugerencias, evaluación de satisfacción y co-evaluación.
- Desempeño de los procesos del S.G.C y conformidad del servicio que incluye los resultados de los indicadores de cada proceso.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento acciones resultantes a revisiones anteriores.
- Cambios que podrían afectar al S.G.C en cuanto a lo legal, técnico, de estructura de la organización, de la inclusión de programas, de infraestructura y tecnología, etc.
- Recomendaciones o proyectos de mejora.

Esta revisión es efectuada por el Presidente con la participación del Representante de la Dirección y el Coordinador de Calidad de la cual se genera un acta de revisión por la dirección, en donde se dejan establecidas conclusiones y establecimiento de nuevas oportunidades de mejora, detección de riesgos o contingencias al sistema, ajuste al direccionamiento estratégico si se requiere y determinación de nuevos recursos. (Ver acta de revisión por la dirección).

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La provisión de recursos está supeditada a políticas institucionales, que para tal fin se defina por parte de la Presidencia o instancias autorizadas por la institución.

El Director Administrativo debe proporcionar en cantidad y oportunidad de acuerdo con la disponibilidad presupuestal los recursos, técnicos, financieros y del talento humano

necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad. (Ver Presupuesto S.G.C. C.U.A C-OGC-000).

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El Director Administrativo y los Jefes de División identifican las necesidades de talento humano, por medio del análisis de los diferentes procesos, de las nuevas necesidades del servicio prestado por la C.U.A. Se tienen definidos perfiles que describen la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para cada cargo de acuerdo al organigrama institucional vigente, de forma tal que el personal vinculado refleje la competencia para realizar sus labores aportando al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver Procedimiento de Selección y Administración del Talento Humano Código P-OGD-001). El proceso de Gestión y Desarrollo Humano es el encargado de gestionar todas las actividades relacionadas con la administración del personal (Ver Manuales de Funciones y Perfiles: M-OGD-000 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo División de Ciencias Económicas Medio Tiempo, M-OGD-001 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo División de Ciencias Económicas Tiempo Completo, M-OGD-002 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo División de Comunicación y Expresión Medio Tiempo, M-OGD-003 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo División de Ciencias Económicas Tiempo Completo, M-OGD-004 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo División de Ingenierías Medio Tiempo, M-OGD-005 Funciones y Perfiles del Asesor Educativo División de Ingenierías Tiempo Completo, M-OGD-006 Funciones y Perfiles del Auxiliar de Mercadeo, M-OGD-007 Funciones y Perfiles del Consejero Académico, M-OGD-008 Funciones y Perfiles del Coordinador de Bienestar Institucional, M-OGD-009 Funciones y Perfiles del Coordinador de Calidad, M-OGD-010 Funciones y Perfiles del Director Administrativo, M-OGD-011 Funciones y Perfiles del Jefe de Gestión y Desarrollo Humano, M-OGD-012 Funciones y Perfiles del Jefe División de Ciencias Económicas, M-OGD-013 Funciones y Perfiles del Jefe División de Comunicación y Expresión, M-OGD-014 Funciones y Perfiles del Jefe División de Ingenierías, M-OGD-015 Funciones y Perfiles del Presidente, M-OGD-016 Funciones y Perfiles del Jefe de Sistemas, M-OGD-017 Funciones y Perfiles del Jefe de Contabilidad y Finanzas, M-OGD-018 Funciones y Perfiles de Multimedia, M-OGD-019 Funciones y Perfiles del Tesorero, M-OGD-020 Funciones y Perfiles del Practicante de Psicología, M-OGD-021 Funciones y Perfiles del Psicólogo Clínico Educativo, M-OGD-022 Funciones y Perfiles del Jefe de Registro Académico, M-OGD-023 Funciones y Perfiles del Vicerrector Académico, M-OGD-024 Funciones y Perfiles del Secretario General, M-OGD-025 Funciones y Perfiles del Director de Mercadeo, M-OGD-026 Funciones y Perfiles del Auxiliar Contable, M-OGD-027 Funciones y Perfiles del Mensajero, M-OGD-028 Funciones y Perfiles del Auxiliar de Salud Ocupacional, M-OGD-029 Funciones y Perfiles del Jefe Departamento de Educación Continuada, M-OGD-030 Funciones y Perfiles del Rector, M-OGD-031 Funciones y Perfiles del Revisor Fiscal).

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El Proceso de Gestión y Desarrollo Humano, conjuntamente con los procesos del S.G.C de la C.U.A, identifican las necesidades de formación y actualización de los colaboradores con el fin de mantener su idoneidad en el desarrollo de las actividades que afectan directamente la calidad de su trabajo y por ende la del S.G.C. El Proceso de Gestión y

Desarrollo Humano a través de las evaluaciones de desempeño califica al personal y determina las debilidades y fortalezas del mismo, así mismo planea en coordinación con los líderes de cada proceso, las acciones necesarias tanto en formación como de índole actitudinal o aptitudinal para satisfacer dichas necesidades. (Ver Evaluación de Desempeño Código R-OGD-005).

La C.U.A tiene establecido un plan de formación alimentado por diferentes fuentes en el cual se consideran puntos claves de capacitación para el personal en:

- Proyecto Educativo Institucional Vigente.
- Direccionamiento Estratégico de la institución.
- Manual de Convivencia.
- Modelo Pedagógico de la institución.
- Servicios Prestados por la institución.
- Marco Legal Vigente.
- Procedimientos propios para la ejecución de sus labores.
- Estructuración del Sistema de Gestión de Calidad, entre otros.

(Ver Plan de Formación Código C-OGD-001).

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Proceso de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento suministra los servicios de mantenimiento general de la infraestructura física y tecnológica de la institución. (Ver procedimiento de Provisión de bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento Código P-OPB-000).

La institución cuenta con dos sedes en donde se desarrollan los programas académicos de la C.U.A, éstas están dotadas de recursos didácticos y tecnológicos para el proceso de enseñanza y aprendizaje de acuerdo con el nivel y la modalidad de la institución:

- Aulas con su respectivo mobiliario.
- Laboratorios con sus respectivos equipos y mobiliario.
- Biblioteca virtual y física con material educativo para los diferentes programas y de cultura general.
- Salas de Computo con sus respectivos equipos y mobiliario.
- Oficinas para el funcionamiento normal de la gestión administrativa de la institución.
- Oficina de Psicología.
- Área de multimedios dotada de equipos audiovisuales para el préstamo a la comunidad académica.
- Software para el registro académico de los estudiantes.

Así mismo cuenta con zonas comunes para el desarrollo social e infraestructura para el desarrollo de actividades afines de complemento para los estudiantes como son:

- Cafetería (Outsourcing).
- Pasillos.

- Salas de espera recepción.
- Fotocopiadora y suministro de papelería para talleres y otros documentos (Outsourcing).
- Baterías sanitarias.
- Enfermería.
- Vehículo.
- Espacios para la recreación, cultura y el deporte (Outsourcing).

La C.U.A en sus instalaciones locativas cuenta con el suministro de servicios públicos asociados para su funcionamiento tales como:

- Agua potable.
- Energía eléctrica.
- Teléfonos.
- Internet Banda Ancha.
- Gas natural.

Y para su seguridad cuenta con un servicio contratado de seguridad y vigilancia física y monitoreada.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS

El proceso de Gestión y Desarrollo Humano, suministra los informes y actas de seguimiento de las actividades programadas de salud ocupacional resultantes de la vigilancia del comité paritario, que entre otras determinan factores de riesgo, inspecciones de seguridad, evaluaciones de puestos de trabajo, cumplimiento de capacitaciones en temas específicos de salud ocupacional, evaluaciones médicas ocupacionales y vigilancia epidemiológica en salud ocupacional para toda la comunidad C.U.A. (Ver Programa de Salud Ocupacional C-OGD-002). Se cuenta con personal y área específica para dar primeros auxilios así como también servicio subcontratado de atención de emergencia médica, garantizando la rápida evacuación de personal en estados críticos.

La C.U.A cuenta con señalética en las diferentes áreas locativas con el fin de contribuir en la identificación y ubicación de personal propio y ajeno a la institución.

Con el fin de contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo de la comunidad C.U.A se cuentan con mecanismos de evaluación e intervención del clima laboral para lo cual se desarrolla la evaluación del clima laboral (Ver Evaluación del Clima Laboral Código R-OGD-006).

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO EDUCATIVO

La institución educativa C.U.A tiene establecido su Plan Educativo Institucional P.E.I, el cual se fundamenta en el marco legal vigente para el funcionamiento de la institución (Ver Normograma Código C-EPE-001) y el modelo pedagógico de la misma Código C-EDM-000, contiene así mismo las estrategias pedagógicas, las actividades a desarrollar para la

formación integral del estudiante, la investigación y la proyección social de la institución. El P.E.I Código C-EPE-005 es diseñado por el consejo directivo.

La institución en la actualidad se encuentra en la modalidad de educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y sobre esta modalidad planifica el desarrollo del funcionamiento de la institución en sus áreas académicas y administrativas, alineadas con el direccionamiento estratégico. La C.U.A ha identificado y documentado los procesos para la prestación del servicio para la educación para el trabajo y el desarrollo humano, así como también su manual de convivencia que determina los derechos y deberes de la comunidad C.U.A.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente

La Corporación Universitaria de los Andes C.U.A es una institución privada que ciñe su actuar fundamentalmente en la legislación que le aplica, esto de alguna manera afecta los requisitos especificados por el usuario, los cuales deben estar acorde a dicha normatividad.

Se cuentan con actividades de mercadeo dirigidas a identificar y ofrecer el servicio educativo de la institución, las cuales están contenidas en el plan de mercadeo institucional, código C-EMR-001, de acuerdo a la modalidad de la institución, al perfil del estudiante C.U.A, el contexto y los escenarios futuros, ya sea empresarial o de educación superior.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

El potencial cliente de acuerdo a sus expectativas realiza un acercamiento a la C.U.A, la cual a través de medios escritos y de forma oral explica los diferentes programas educativos ofrecidos en la institución y le determina los requisitos para la inscripción inicial, de acuerdo a la aceptación del potencial cliente se inicia el proceso de Selección, Admisión y Matrícula (Ver Procedimiento de Selección, Admisión y Matrícula Código P-OSA-000).

La C.U.A así mismo tiene determinados instructivos en donde se determinan los diferentes requisitos para las modificaciones solicitadas por los estudiantes en el desarrollo de su programa académico. (Ver Instructivos: I-OSA-000 Instructivo para Adición y Cancelación de Asignaturas, I-OSA-001 Instructivo para Aplazamiento Financiero y Académico, I-OSA-002 Instructivo para Homologación de Asignaturas, I-OSA-003 Instructivo para Reintegro, I-OSA-004 Instructivo para Transferencia Interna o Externa, I-OSA-005 Instructivo para Cambio de Jornada o Programa, I-OSA-006 Instructivo para Validación de Asignaturas, I-OSA-007 Instructivo para Cancelación de Cursos y Asignaturas por Autonomía Institucional).

7.2.3 Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos

Una vez matriculado el estudiante, la C.U.A realiza la inducción a la institución a fin de dar a conocer la institución y su funcionamiento, el Manual de Convivencia e iniciar el planteamiento del proyecto de vida de cada uno de los estudiantes, actividades que son

dirigidas por el Coordinador de Bienestar Estudiantil. (Ver instructivo para la realización de la inducción y planteamiento y seguimiento a proyectos de vida código I-OBD-000).

En el desarrollo académico del estudiante C.U.A la institución provee la información necesaria y pertinente para su desenvolvimiento, para ello utiliza diferentes canales de comunicación como son: carteleras ubicadas en los diferentes pisos, boletines y comunicados, correos electrónicos, pagina Web, reuniones de asesores educativos con estudiantes, actividades de intervención psicológica a fin de brindar tratamientos o información para estudiantes con una problemática definida, y acercamiento de los estudiantes hacia los directivos académicos.

La Coordinadora de Bienestar Institucional recibe las sugerencias, reclamos e inquietudes de los estudiantes o acudientes a través de diferentes medios de comunicación como son: contacto directo con los estudiantes o acudientes, comunicados escritos vía fax o página Web o correo, llamadas telefónicas, buzón de quejas y sugerencias, a los cuales se les da la respectiva retroalimentación. (Ver Procedimiento para Quejas y Sugerencias Código P-OGC-002).

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

El P.E.I es diseñado y desarrollado por el Consejo Directivo al cual de acuerdo al plan de trabajo se le asignan responsabilidades para su ejecución, dicho plan contiene todas las etapas y actividades a realizar para obtener el Plan Educativo Institucional con base en el marco legal vigente, el direccionamiento estratégico de la institución y las necesidades y expectativas del mercado. (Ver Plan de Trabajo del Diseño del P.E.I Código C-EDM-006 y Procedimiento Diseño del Modelo Pedagógico y P.E.I Código P-EDM-000).

7.3.2 Elemento de entrada para el Diseño Pedagógico

Para el diseño del P.E.I la C.U.A recoge información pertinente a:

- Necesidades de la comunidad educativa.
- Lineamientos normativos legales vigentes para la modalidad de la institución.
- Necesidades del sector empresarial y educativo profesional.
- P.E.I de otras instituciones.
- Informes de semestres anteriores de los programas educativos de la C.U.A en los cuales se determinan necesidades actuales que sirven para ajustes o actualización del P.E.I.
- Planes futuros de la institución y direccionamiento estratégico.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

El P.E.I resultante contiene el modelo pedagógico de la institución, el plan de estudios con sus respectivas asignaturas, contenidos, intensidad de cargas horarias e interdisciplinaridad docente, competencia requerida de los asesores educativos, lineamientos curriculares y de evaluación de los contenidos programáticos entre otros. A medida de que el plan de trabajo para el diseño es asignado y ejecutado se realizan

diferentes actas en donde se registran los compromisos y actividades desarrolladas para la obtención del P.E.I (Ver Actas de diseño del P.E.I y P.E.I Código C-EDM-005).

7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 Revisión, Verificación, Validación del diseño y desarrollo

La etapa de revisión se realiza con el fin de asegurar que cada actividad asignada en el plan de trabajo se lleve a cabo, esta es ejecutada por el Vicerrector Académico, quien de acuerdo a los compromisos delegados hace el seguimiento de los mismos, a través de las diferentes actas de diseño del P.E.I.

La etapa de verificación es ejecutada por asesores externos quienes tienen la competencia necesaria para avalar el diseño del P.E.I estructurado por la institución a través de los diferentes actores pertenecientes al consejo directivo. (Ver actas de diseño del P.E.I).

La etapa de validación se realiza con el fin de asegurar que el servicio educativo se cumple de acuerdo a requisitos especificados en el P.E.I. En la C.U.A la validación se lleva a cabo por tres medios: Coevaluación realizada por los estudiantes (Ver Instructivo para la coevaluación de los estudiantes a los asesores educativos Código I-ODP-003), el análisis de las estadísticas de estudiantes vinculados al sector empresarial y educativo superior, análisis de estadísticos educativos de promoción, repetición, deserción, etc.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los ajustes o cambios que se den al P.E.I vigente serán llevados a cabo por los integrantes del consejo directivo, la responsabilidad máxima del seguimiento a estos cambios es del Vicerrector Académico. Toda modificación al P.E.I sigue los parámetros definidos en el procedimiento para el control de la documentación en lo que se refiere a versión y fecha de emisión. Así mismo la planeación y ejecución de las modificaciones al P.E.I quedarán evidenciadas en actas. (Ver actas de diseño del P.E.I).

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

La adquisición de bienes, insumos y servicios necesarios para el funcionamiento de la institución están descritos en el Procedimiento de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento, código P-OPB-000, así mismo en el se contemplan las actividades para la evaluación, selección y reevaluación de proveedores o contratistas que afectan la calidad en la prestación de los servicios de educación de la C.U.A.

7.4.2 Información de las compras

Cada proceso define los requisitos de los productos o servicios a comprar que afectan la calidad de la prestación de su servicio, la dirección administrativa es la encargada de dar trámite a las actividades de cotización y gestión de compra de los mismos. (Ver Procedimiento de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento Código P-OPB-000).

En el caso de la contratación de los asesores educativos (contratistas) estos son seleccionados de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de Selección y Administración del Talento Humano, código P-OGD-001 y reevaluados mediante el mecanismo de coevaluación y de evaluación de desempeño por los Jefes de División.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Cada proceso es responsable de verificar la conformidad de los suministros una vez comprados, los criterios para esta verificación son el cumplimiento de las cantidades solicitadas y de las especificaciones acordadas (Marca, Referencia, Parámetros de Calidad y especificaciones técnicas entre otros). En caso de encontrar diferencias estas serán reportadas a la dirección administrativa para que se registre el no conforme en las compras. (Ver Procedimiento de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento Código P-OPB-000).

7.5 PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control del proceso educativo y de la prestación del servicio

Las actividades contenidas en la gestión del proceso de educación para el trabajo y el desarrollo humano son ejecutadas en los siguientes subprocesos:

- Proceso de Selección, Admisión y Matrícula.
- Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico.
- Proceso de Graduación.
- Proceso de Bienestar y Desarrollo del Estudiante, el cual es transversal y participativo en los tres anteriores.

En cada uno de ellos están definidos los diferentes controles para su ejecución, teniendo en cuenta la disponibilidad y disposición de los registros académicos del desarrollo curricular del estudiante actual y egresado, las disposiciones de trabajo de los asesores educativos y de la estructura gubernamental del área académica de la institución, los recursos necesarios para el desarrollo pedagógico de la institución de acuerdo a los programas educativos, las actividades de evaluación y seguimiento del desarrollo curricular y contenidos programáticos y la terminación del currículo académico para la graduación y obtención de egresados, entre otras. Estas actividades están contenidas en los diferentes documentos de los subprocesos. (Ver Procedimientos: Proceso de Bienestar y Desarrollo del Estudiante Código P-OB-000, Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico Código P-OB-000, Proceso de Graduación Código P-OG-000, Proceso de Selección, Admisión y Matrícula Código P-OSA-000).

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La validación se realiza mediante evaluaciones dirigidas por la C.U.A para determinar la percepción de satisfacción del cliente. Así mismo con los datos enunciados en el numeral 7.3.6 en cuanto a resultados de estadísticas empresariales y educativas y de educación interna en la C.U.A.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad en las entidades educativas

Debido a que un componente importante de los servicios que prestan los procesos en la institución es intangible, la trazabilidad se realiza sobre el componente tangible que son los registros de educación y demás documentos asociados a través de los cuales es posible hacer la trazabilidad a la historia del servicio educativo desde la inscripción, hasta la graduación y/o deserción del estudiante.

El servicio de educación prestado a la comunidad estudiantil es identificado en forma individual por estudiante con su respectivo código de matrícula. Con éste identificador se puede ingresar, recolectar y evidenciar el desarrollo de la vida académica de los clientes.

La C.U.A cuenta con registros magnéticos e impresos de la hoja de vida del estudiante a fin de conservar y mantener actualizado el desarrollo académico del estudiante actual y egresado. (Ver Procedimiento de Selección, Admisión y Matrícula Código P-OSA-000 e Instructivo para el ingreso de información al SIGA Código I-ODP-005).

7.5.4 Propiedad del cliente

Desde el ingreso del estudiante a la institución C.U.A se manejan, almacenan y mantienen bienes que son propiedad del cliente, que es su información personal y académica con la que ingresa, la cual es mantenida y alimentada en el desarrollo de su vida académica en la C.U.A. Así mismo las evaluaciones y trabajos desarrollados en la actividad académica del estudiante son conservados y custodiados hasta que se obtiene su calificación final, hasta ese momento se hace su devolución al cliente. Las únicas evaluaciones que siguen siendo custodiadas por la institución son los exámenes finales tipo ECAES, proyectos de grado y la información contenida en su hoja de vida académica en forma magnética o impresa.

La protección de los registros del desarrollo académico del estudiante son conservados en forma magnética e impresa asegurando con ello la no pérdida de información. Así mismo se hace back up de dicha información magnética.

7.5.5 Preservación del producto en los establecimientos educativos

En la C.U.A se ha considerado la preservación y el almacenamiento de insumos, materiales y elementos necesarios para los procesos de formación que afectan directamente la conformidad del servicio educativo, la cual esta descrita en el procedimiento para la gestión de compras, código P-OPB-001.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS

La institución por ser no formal (Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano – Ley 1064 del 26 de Julio del 2006) no está en la obligación de aplicar a evaluaciones de calidad de la educación, no obstante tiene establecido al interior evaluaciones tipo ECAES (Evaluación de Calidad de la Educación Superior) diseñadas por a misma entidad, aplicadas en todos los semestres de los diferentes programas como evaluación final, determinante de resultados del proceso educativo del estudiante para dicho semestre y como preparación para él mismo como proyección en sus estudios superiores.

Así mismo la C.U.A cuenta con mecanismos de evaluación de satisfacción de sus clientes, código R-EMR-000 y de reuniones con estudiantes en el desarrollo de su programa educativo a fin de recibir retroalimentación sobre el servicio educativo.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Para análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) se cuenta con estrategias tales como:

- Revisión por la dirección del S.G.C de manera periódica (anualmente o de acuerdo a requerimientos de la dirección).
- Auditorias internas de calidad.
- Análisis de quejas y sugerencias de los clientes.
- Evaluación de satisfacción a los clientes.
- Control del servicio no conforme.
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Análisis de datos obtenidos de los indicadores de gestión y de los objetivos de calidad.
- Propuestas y planes de mejoramiento al interior de la institución.

A las cuales se les hace seguimiento a través de reuniones periódicas con el comité de calidad de la institución.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

La institución mide periódicamente el cumplimiento de los requisitos del usuario por medio de encuestas de calificación del servicio, registros de quejas y sugerencias, resultados que dependiendo de su impacto y/o frecuencia pueden ser evaluados y tratados por medio de acciones correctivas y preventivas. (Ver Evaluación de satisfacción del cliente código R-EMR-000).

8.2.2 Auditoria interna

La C.U.A ha establecido la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorias internas de calidad. (Ver Procedimiento de Auditorias Internas código P-OGC-003).

8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos

Se han definido indicadores de control de procesos, por medio de los cuales se miden la gestión de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo a sus resultados el planteamiento de acciones correctivas y preventivas.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio educativo

Se tienen establecidos indicadores de gestión por medio de los cuales se miden los logros de los estudiantes en cada nivel de formación, el cumplimiento del desarrollo del currículo, la pertinencia de las ayudas educativas utilizadas, el cumplimiento del marco legal vigente y la idoneidad y desempeño de sus asesores educativos.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

En la C.U.A se definen los no conformes como las no conformidades presentadas en el servicio educativo las cuales son resultado de la medición y el seguimiento de los logros esperados en los estudiantes.

El procedimiento para el control de las no conformidades en el servicio educativo, código P-ODP-001, define los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme. Los líderes de proceso involucrados en el son los

responsables de verificar que las acciones definidas previamente, se apliquen oportunamente y eliminen la no conformidad.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El insumo principal para realizar el análisis de datos se obtiene de:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio educativo.
- Las características y tendencias de los procesos y del servicio educativo.
- Los resultados de los indicadores.
- La evaluación de los proveedores.
- Las quejas y sugerencias.
- Las acciones correctiva, preventivas y de mejora.
- Resultados de auditorías.
- Evaluaciones al personal administrativo y académico.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua


La C.U.A con base en el análisis de datos y el seguimiento a sus procesos determina las acciones pertinentes para el mejoramiento del sistema, así mismo revisa periódicamente su política de calidad y los objetivos de calidad planteados con el fin de lograr una real interacción con el P.E.I. (Ver actas de revisión del S.G.C).


8.5.2 Acción correctiva en los establecimientos educativos, 8.5.3 Acción Preventiva en los establecimientos educativos


Se cuenta con metodología propia para el análisis y planteamiento de acciones que contribuyan al mejoramiento de la institución. (Ver Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas Código P-OGC-004).


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

Anexo C. Caracterizaciones

		DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVALUACION DE RENDIMIENTO ACADÉMICO		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-ODP-000		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVALUACION DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO		Página 1 de 4		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
OBJETIVO: Aplicar la misión institucional desarrollando programas de alta calidad educativa que contribuyan a la formación integral de sus estudiantes, desde el ser, el saber, el hacer y el servicio que respondan desde las competencias laborales a necesidades del entorno empresarial y al mejoramiento social de la región.			TIPO DE PROCESO: Proceso de educación para el trabajo y el desarrollo humano.			RESPONSABLE: Vicerrectoría Académica		
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1. Reporte de estudiantes matriculados por semestre, asignatura y jornada (Software SIGA), Calendario Académico, C-EDM-001, Modelo Pedagógico y PEI, C-EDM-000.	1. Proceso de Diseño del Modelo Pedagógico y PEI, Proceso de Selección, Admisión y Matrícula.	1. Los Jefes de División reciben y socializan el Calendario Académico C-EDM-001, Modelo Pedagógico C-EDM-000, Manual de Convivencia, Reglamento Docente y hace entrega de la carga académica para el periodo. Remiten a los asesores educativos a la Dirección Administrativa para que les sea entregada la Circular Informativa R-OIF-001.	X				1. Socialización de: Calendario Académico, C-EDM-001, Modelo Pedagógico y PEI, C-EDM-000, Manual de Convivencia, Reglamento Docente, Carga Académica para el periodo.	1. Asesores Educativos.
matriculados por semestre, asignatura y jornada (Software SIGA), Calendario Académico C-EDM-001, Modelo Pedagógico y PEI C-EDM-000, Plan Curricular C-EDM-002, Hojas de vida de los asesores educativos, Disponibilidad horaria de los asesores educativos.	2. Proceso de Diseño del Modelo Pedagógico y PEI, Proceso de Selección, Admisión y Matrícula.	2. Los Jefes de División proyectan los horarios de las asignaturas de cada programa y jornada.	X				2. Horario propuesto, primer presupuesto valorizado, identificación de necesidades de selección de asesores educativos, Hojas de vida de los asesores educativos.	2. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico.
3. Reporte final de estudiantes matriculados por semestre, asignatura y jornada (Software SIGA), Calendario Académico C-EDM-001, Diseño de Modelo Pedagógico y PEI C-EDM-000, Plan Curricular C-EDM-002, Hojas de vida de los asesores educativos, Disponibilidad horaria de los asesores educativos.	3. Proceso de Diseño del Modelo Pedagógico y PEI, Proceso de Selección, Admisión y Matrícula.	3. Elaborar horarios definitivos de las asignaturas de cada programa y jornada al inicio de cada semestre, realizando la asignación de aulas de clase.		X			3. Horarios definitivos C-ODP-001, Hoja de vida de los asesores educativos, presupuesto definitivo C-ODP-002, Carpetas de los asesores educativos.	3. Proceso de Gestión y Desarrollo Humano, Dirección Administrativa, Comunidad Académica.
4. Calendario Académico C-EDM-001, Modelo Pedagógico y PEI C-EDM-000, Contenido Programático C-EDM-003.	4. Proceso de Diseño del Modelo Pedagógico y PEI.	4. Ajustar al Calendario Académico C-EDM-001 el contenido programático C-EDM-003.		X			4. Contenido Programático ajustado por División.	4. Comunidad Académica.
5. Plan de Desarrollo Institucional, Plan de desarrollo del Vicerrector Académico, Decano de Divisiones.	5. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.	5. Elaborar el plan de desarrollo por división.	X				5. Plan de Desarrollo por división.	5. Vicerrector Académico.


		DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVALUACION DE RENDIMIENTO ACADÉMICO			COMPLEMENTO			CÓDIGO:C-ODP-000
		CARACTERIZACION DEL PROCESO DE DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVALUACION DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO			Página 2 de 4			DOCUMENTO CONTROLADO
					Versión 0			FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
6. Estadísticas, Reportes, Informes de otras entidades, Modelo Pedagógico y PEI C-EDM-000, información de asesores educativos y del entorno educativo y empresarial en general.	6. Sena, Ministerio de Educación, Otras instituciones educativas y empresariales, Observatorio laboral, Comunidad Académica.	6. Revisar documentos de planes curriculares y realizar ajustes si son necesarios.			X		6. Planes Curriculares actualizados.	6. Vicerrectoría Académica, Decanatura, Bienestar Institucional, Dirección General, Consejería Académica, Asesores Educativos y Estudiantes.
7. Contenidos Programáticos C-EDM-002, Modelo Pedagógico y PEI C-EDM-000, Manual de convivencia.	7. Proceso de Diseño del Modelo Pedagógico y PEI.	7. Elaborar talleres, quices, evaluaciones, etc., a utilizar para medir el conocimiento adquirido por el estudiante, la metodología aplicada por el asesor educativo y el cumplimiento del contenido programático.		X			7. Instrumento de evaluación a utilizar con su respectivo método.	7. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación de Rendimiento Académico.
8. Manual de Convivencia, Modelo Pedagógico y PEI C-EDM-000, Calendario Académico C-EDM-001, Horarios de Bienestar Institucional C-ODP-001, Horario Definitivo C-ODP-001, Listado de Estudiantes C-ODP-003, Plan Curricular C-EDM-002, Instructivo de utilización del Sistema de Información de Gestión Académica para el ingreso de notas I-OIF-000, Seguimiento Contenidos Programáticos R-ODP-003, Asistencia de Estudiantes R-ODP-000, Solicitud de Recursos Audiovisuales R-OIF-000, Reporte de calificaciones R-ODP-002.	8. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico, Proceso de Diseño del Modelo Pedagógico y PEI.	8. Desarrollar el Contenido Programático de las asignaturas.		X			8. Seguimiento Contenidos Programáticos R-ODP-003, Asistencia de Estudiantes R-ODP-000, Solicitud de Recursos Audiovisuales R-OIF-000, Reporte de Calificaciones R-ODP-002.	8. Estudiantes, Jefes de División, Proceso de Infraestructura física y Tecnológica.


		DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVALUACION DE RENDIMIENTO ACADÉMICO		COMPLEMENTO			CÓDIGO: C-ODP-000	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVALUACION DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO		Página 3 de 4			DOCUMENTO CONTROLADO	
				Versión 0			FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
9. Instrumento de evaluación a utilizar con su respectivo método, Reporte de calificaciones, R-ODP-002.	9. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación de Rendimiento Académico.	9. Realizar evaluaciones de acuerdo a contenidos programáticos y al Calendario Académico C-EDM-001.		X			9. Reporte de Calificaciones R-ODP-02 (magnéticas e impresas), Asistencia Estudiantes R-ODP-000.	9. Registro Académico, Consejería Académica, Jefe de División, Estudiantes.
10. Co-evaluación de los estudiantes a los asesores educativos R-ODP-004, Seguimiento Contenidos Programáticos R-ODP-003, Reporte de Calificaciones R-ODP-002, Asistencia de Estudiantes R-ODP-000.	10. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del rendimiento académico.	10. Realizar el seguimiento y verificación del contenido programático, metodología, cumplimiento, trato hacia el estudiante, desempeño del asesor educativo.			X		10. Co-Evaluación de los estudiantes a los asesores educativos R-ODP-004, Seguimiento Contenidos Programáticos R-ODP-003, Reporte de Calificaciones R-ODP-002, Asistencia Estudiantes R-ODP-000.	10. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico.
11. Co-Evaluación de los estudiantes a los asesores educativos R-ODP-004, Seguimiento Contenidos Programáticos R-ODP-003, Reporte de Calificaciones R-ODP-002, Asistencia de Estudiantes R-ODP-000, modificaciones a planes de estudio, plan de desarrollo por división.	11. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico.	11. Elaborar el Informe de Gestión de final de Semestre.		X			11. Informe de Gestión de final de Semestre.	11. Rector.
12. Informe de Gestión de Final de Semestre.	12. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación de Rendimiento Académico.	12. Plantear las acciones correctivas, preventivas y de mejora, de acuerdo a la gestión realizada en el proceso.	X				12. Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	12. Proceso de Desarrollo de Programas y Evaluación de Rendimiento Académico.
LIMITES DEL PROCESO								
INICIO: Recepción de cronograma institucional académico con directrices y lineamientos que acompañan los procesos enmarcados dentro del PEI.								
FINAL: Elaboración del informe final del semestre.								
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO								
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO				FRECUENCIA			RESPONSABLE	
Realizar evaluaciones de los proyectos de vida por programa.				Semestral			Jefe de Gestión y Desarrollo Humano	
Verificación del cumplimiento del contenido temático de los programas académicos de cada semestre.				Semestral			Asesores Educativos, Directores de Programa y Vicerrectoría Académica.	
Verificación de las actividades registradas en las planillas.				Diaria.			Asesores Educativos.	
Clasificar las causas de deserción y/o transferencia.				Semestral			Vicerrector Académico y Jefes de División.	


	DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVALUACION DE RENDIMIENTO ACADÉMICO	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-ODP-000
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DESARROLLO DE PROGRAMAS Y EVALUACION DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO	Página 4 de 4	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
Verificación de cumplimiento de las fechas del calendario académico	Mensual	Asesores Educativos	
Verificación del contenido programático por asignatura.	Mensual	Directores de Programa	
Seguimiento a informe de gestión.	Semestral	Vicerrector Académico y Decano	
PARAMETROS DE MEDICIÓN			
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Cumplimiento del plan de desarrollo por división= (Actividades Cumplidas/Actividades Planificadas)*100	Semestral	90%	Jefes de División
Promedio de Calificaciones de Bajo Rendimiento= (Calificaciones de Estudiantes Activos <3,5/Total de Estudiantes Activos)*100	Semestral	20%	Vicerrector Académico
Cumplimiento del Contenido Programático de acuerdo a Co-evaluación=(Número de aspectos positivos/Número total de aspectos evaluados)*100	Semestral	90%	Jefes de División
Calificación de asesores educativos= (No. De asesores educativos con calificaciones aceptables/No. Total de asesores educativos evaluados)*100.	Semestral	70%	Jefes de División
Deserción= (No. de estudiantes que han desertado/ No. de estudiantes matriculados)* 100.	Anual	7%	Vicerrector Académico
RECURSOS		REQUISITOS	
PERSONAL	Vicerrector Académico, Jefes de División, Asesores Educativos.	ISO 9001:2000 / GTC 200:2005	7.1,7.5,7.5.2,7.5.3,7.5.4,8.2.4,8.3
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Aulas de clase, laboratorios, salas de sistemas, mobiliario de aulas, medios audiovisuales, mobiliario de oficina, equipos de computo.	LEGALES	Ley 115 de 1994, Ley 1064 del 26 de Julio de 2006.
		INSTITUCIONALES	Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.
		CLIENTE	Sensibilizar al estudiante para que inicie su proyecto de vida. Identificar perfiles adecuados de estudiantes que deseen ingresar a cualquier programa y de personal vinculado a la institución.
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO			
Garantizar la orientación del estudiante para mejorar su calidad de vida.			
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3			
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	
CARGO:	CARGO:	CARGO:	


		SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRÍCULA			COMPLEMENTO			CÓDIGO:C-OSA-000	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRÍCULA			Página 2 de 3			DOCUMENTO CONTROLADO	
					Versión 0			FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
9. Fotografías y datos básicos del estudiante.	9. Estudiante.	9. Elaborar carné de estudiante.		X			9. Carné.	9. Proceso de selección, admisión y matrícula (Oficina de Registro Académico y Vicerrectoría Académica).	
10. Matrícula académica.	10. Registro Académico.	10. Generar la carga académica del estudiante.		X			10. Carga académica (Software SIGA) y matrícula académica validada.	10. Estudiantes.	
11. Listado de estudiantes matriculados por división.	11. Registro Académico.	11. Programar y ejecutar la inducción institucional, evaluar la comprensión y aceptación del manual de convivencia.	X				11. Manual de convivencia, Listado Asistencia Inducción código R-OSA-004.	11. Estudiantes	
Estudiantes Antiguos									
1. Recibo de pago (Cancelación matrícula de contado o a crédito), acta de matrícula código R-OSA-003 firmada, carné para actualización.	1. Estudiante.	1. Recepcionar la documentación y generar la matrícula académica.		X			1. Matrícula académica y renovación de carné.	1. Estudiantes.	
2. Matrícula académica.	2. Registro Académico.	2. Generar la carga académica del estudiante.		X			2. Carga académica (Software SIGA) y matrícula académica validada.	2. Estudiantes.	
3. Solicitudes de modificaciones de novedades de matrícula académica.	3. Estudiante.	3. Dar curso al trámite solicitado del estudiante.		X			3. Aprobación de la solicitud del estudiante(homologación, adición, cancelación, transferencia interna o externa, aplazamiento, reingreso, validación, etc.)	3. Estudiantes.	
4. Carga académica (Software SIGA) y matrícula académica validada.	4. Registro Académico.	4. Generar y revisar el reporte de matriculados y no matriculados, y desactivar los estudiantes de acuerdo a políticas internas de la C.U.A.		X			4. Reporte de estudiantes activos e inactivos (Software SIGA).	4. Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico.	
5. Base de datos Software SIGA.	5. Registro Académico.	5. Generar reportes de programas abiertos, estadísticas de matriculados, inscritos, número de estudiantes por semestre, por jornada y realizar ajustes de tipo financiero y académico.				X	5. Reportes, estadísticas y cancelación de cursos a discreción de la institución.	5. Desarrollo de Programas y Evaluación del Rendimiento Académico.	
6. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	6. Proceso de selección, Admisión y Matrícula.	6. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.				X	6. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	6. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad.	
LIMITES DEL PROCESO									
INICIO: Solicitud del estudiante de información sobre programas e inscripción.									

	SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRÍCULA	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-OSA-000
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRÍCULA	Página 3 de 3	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
FINAL: Estudiante con matrícula activa en la institución.			
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO			
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	
Verificar la veracidad de la información y documentación suministrada por el estudiante.	Cada vez que se matricule un estudiante.	Secretaria de Registro Académico	
Confrontar la información registrada en la base de datos vs las matriculas físicas existentes.	Cada vez que se realicen matriculas.	Secretaria de Registro Académico	
Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos y adicionales para la matricula antes del grado.	Con la graduación.	Secretaria de Registro Académico	
Verificación de cambio y/o modificaciones a solicitudes de estudiantes, asentadas en la base de datos de SIGA.	Cada vez que se realice una solicitud del estudiante.	Secretaria de Registro Académico	
PARAMETROS DE MEDICIÓN			
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
No. De Hojas de vida académica conformes= No. De hojas de vida académica con inconsistencias/No. total de hojas de vida académicas.	Mensual	10%	Secretaria de Registro Académico
No. De inconsistencias en reporte de notas=No. De inconsistencias por corte de notas.	Semestral	10%	Secretaria de Registro Académico
No. De inconsistencias en matrícula académica en los dos corte por semestre.	Semestral	5%	Secretaria de Registro Académico
RECURSOS		REQUISITOS	
PERSONAL	Vicerrector Académico, Comité Académico, Jefe de Registro Académico y Control, Jefe de Gestión Humana y Desarrollo, Asistente de Mercadeo, Jefe de tesorería.	ISO 9001:2000 /GTC 200:2005	7.1, 7.2.2,7.2.3
		LEGALES	Ver Nomograma Código C-EPE-001
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores, Software SIGA, papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono, área de archivo físico de hojas de vida académicas y mobiliario para su almacenamiento, áreas de oficinas administrativas.	INSTITUCIONALES	Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.
		CLIENTE	Sensibilizar al estudiante para que inicie su proyecto de vida. Identificar perfiles adecuados de estudiantes que deseen ingresar a cualquier programa y de personal vinculado a la institución.
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO			
Garantizar la orientación del estudiante para mejorar su calidad de vida.			
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3			
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	
CARGO:	CARGO:	CARGO:	

		PROVISIÓN DE BIENES, INSUMOS, SERVICIOS Y ALMACENAMIENTO		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OPB-000		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PROVISIÓN DE BIENES, INSUMOS, SERVICIOS Y ALMACENAMIENTO		Página 1 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
OBJETIVO: Suministrar insumos, productos y servicios de calidad, oportunamente cumpliendo con el presupuesto de compras y garantizando condiciones de almacenamiento para aquellos bienes, productos e insumos que lo requieran.				TIPO DE PROCESO: Proceso de apoyo.		RESPONSABLE: Director Administrativo.		
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1.Solicitudes de insumos, bienes o servicios con especificaciones.	1.Todos los procesos de la C.U.A.	1. Programar las compras de acuerdo a las solicitudes, establecer los niveles mínimos de inventario de materiales e insumos críticos y elaborar el presupuesto de compras.	X				1. Programación de las compras, Niveles de inventarios establecidos, Presupuesto de compras.	1. Proceso de Contabilidad y Finanzas.
2.Necesidad de mantenimiento de la infraestructura (Física y Tecnológica) de la Institución.	2. Todos los procesos de la Institución.	2. Programar las actividades de mantenimiento.	X				2.Programa de mantenimiento.	2.Proceso de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento, Todos los procesos de la C.U.A.
3. Programación de las compras, Niveles de inventarios establecidos, Presupuesto de compras, Cotizaciones y portafolios de productos y servicios.	3. Proceso de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento, Posibles proveedores.	3. Cotizar, evaluar y seleccionar los proveedores, enviar ordenes de compra y generar las solicitudes de compra de bienes o servicios.		X			3. Solicitudes aprobadas de compra de Bienes, insumos o servicios.	3. Proveedores,
4. Bienes, insumos o servicios adquiridos.	4. Proveedores.	4. Recepcionar e inspeccionar los bienes, insumos o servicios adquiridos en cuanto a las cantidades solicitadas y calidad.			X		4. Bienes o servicios adquiridos inspeccionados.	4. Proceso de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento.
5. Servicios de mantenimiento contratados.	5. Proveedores.	5. Ejecutar las actividades de mantenimiento programado y las correcciones a las fallas de la infraestructura (física y tecnológica).		X			5. Infraestructura en funcionamiento.	5. Todos los procesos.
6. Bienes, insumos o servicios adquiridos.	6. Proveedores.	6. Identificar productos o servicios no conformes y determinar su tratamiento.			X		6. Productos o servicios no conformes, devoluciones.	6. Proveedores.
7. Bienes, insumos o servicios adquiridos inspeccionados.	7. Proceso de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento.	7. Entregar los bienes, insumos o servicios adquiridos al proceso que hizo el requerimiento.		X			7. Bienes, insumos o servicios adquiridos para uso o utilización.	7.Todos los procesos de la C.U.A.
8. Facturas, notas débito o crédito.	6. Proveedor.	8. Gestionar el pago de proveedores de acuerdo a la recepción de los bienes, insumos y servicios.		X			8. Facturas, notas débito o crédito para pago.	8. Proceso de Cotabilidad y Finanzas,


		PROVISIÓN DE BIENES, INSUMOS, SERVICIOS Y ALMACENAMIENTO		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OPB-000	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PROVISIÓN DE BIENES, INSUMOS, SERVICIOS Y ALMACENAMIENTO		Página 2 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO	
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
9. Informes de seguimiento.	6. Proceso de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento, Todos los procesos de la C.U.A.	9. Realizar reevaluación de proveedores.		X		9. Certificados de calificación.	9. Proveedores.
10. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	10. Proceso de Provisión de Bienes, Insumos, Servicios y Almacenamiento.	10. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.			X	10. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	10. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad.
LIMITES DEL PROCESO							
INICIO: Requerimiento de bienes, insumos o servicios de acuerdo a necesidades de los procesos.							
FINAL: Reevaluación y toma de acciones correspondientes a la calificación de proveedor y a la gestión del proceso.							
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO							
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO		FRECUENCIA			RESPONSABLE		
Verificación al cumplimiento de las solicitudes de compra o contratos desarrollados por proveedores.		Cada vez que se realice requerimiento a proveedor o de acuerdo a inspecciones programadas.			Auxiliar Contable, Decano de Divisiones, Director Administrativo.		
Reevaluación de proveedores.		Semestral (Asesores Educativos), Anual (otros proveedores)			Director Administrativo y Jefes de Divisiones.		
Control del presupuesto de compras.		Mensual.			Director Administrativo.		
PARAMETROS DE MEDICIÓN							
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR		FRECUENCIA		META		RESPONSABLE	
Solicitudes atendidas= (Número de requerimientos atendidos/ Número total de requerimientos de los procesos)*100.		Mensual.		100%		Director Administrativo.	
Bienes, insumos y servicios adquiridos conformes= (Número de bienes, insumos y servicios adquiridos conformes/Número de bienes, insumos y servicios		Mensual.		100%		Director Administrativo.	
Calificación de proveedor/Contratista= (No. De Proveedores con calificaciones aceptables/Total de proveedores reevaluados)*100.		Anual.		70%		Director Administrativo, Decano de Divisiones	
RECURSOS				REQUISITOS			
PERSONAL		Director Administrativo, Jefe de multimedios, monitores, Jefe de Servicios Generales, Auxiliar contable, los líderes de todos los procesos de la C.U.A, Proveedores, Jefe de tesorería.		ISO 9001:2000 /GTC 200:2005		7.4, 7.5.5, 6.3.	
				LEGALES		Ver Nomograma Código C-EPE-001, factura de compra y venta o cuentas de cobro.	
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS		Equipos multimedios para préstamo a la comunidad estudiantil, computador, papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono, caja de herramientas básicas. área de archivo físico de documentos compras y mobiliario para almacenamiento de los equipos de multimedios, área oficina administrativa, área de fotocopiado de material, área de cafetería, cuarto de aseo y áreas comunes de la Institución educativa para la prestación de los servicios.		INSTITUCIONALES		Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.	
				CLIENTE		Satisfacción de sus necesidades en cuanto a confort, aseo, limpieza de las instalaciones y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades educativas.	

	PROVISIÓN DE BIENES, INSUMOS, SERVICIOS Y ALMACENAMIENTO	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-OPB-000
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PROVISIÓN DE BIENES, INSUMOS, SERVICIOS Y ALMACENAMIENTO	Página 3 de 3	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO			
Obtener proveedores que garanticen bienes, insumos o servicios acordes a las necesidades de la Institución.			
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3			
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	
CARGO:	CARGO:	CARGO:	


		GRADUACIÓN		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OGR-000		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GRADUACIÓN		Página 1 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
OBJETIVO: Entregar el Certificado de Aptitud Ocupacional a los estudiantes que cumplan con los requisitos establecidos en el manual de convivencia de la Institución y de acuerdo al Plan Educativo Institucional de la C.U.A.			TIPO DE PROCESO: Proceso de educación para el trabajo y el desarrollo humano.			RESPONSABLE: Vicerrectoría Académica		
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1. Listado de estudiantes pendientes de grado.	1. Registro Académico (Software SIGA).	1. Programar calendario de graduación (entrega de anteproyecto, entrega de proyecto, selección y asignación de jurados, sustentación y calificación, pago de derechos de grado, fechas de ensayos de ceremonias y ceremonia final).	X				1. Calendario de graduación.	1. Vicerrectoria Académica, Registro Académico y Comunidad académica.
2.Listado de estudiantes pendientes de grado y Paz y Salvo Académico y Financiero.	2.Registro Académico y dependencias involucradas en la emisión del	2. Reservar y determinar logística para el desarrollo de ceremonia de grado.		X			2. Reservas.	2. Comunidad académica.
3.Historia académica del estudiante, plan curricular.	3.Registro académico, Jefes de división.	3. Verificar cumplimiento del plan curricular vs. la historia académica del estudiante.			X		3. Paz y salvo Vo Bo Jefe de división.	3. Registro académico.
4. Proyecto de grado de acuerdo a lo programado por el comité académico.	4. Estudiante.	4. Verificar que el proyecto de grado cumple satisfactoriamente los requisitos para optar al certificado de aptitud ocupacional del estudiante.			X		4. Proyecto de grado verificado.	4. Vicerrector Académico.
5.Solicitud del estudiante del registro R-OGR-000.	5. Registro Académico.	5. Entregar al estudiante el registro Paz y salvo académico y financiero R-OGR-000.	X				5. Registro Paz y Salvo académico y financiero para diligenciamiento.	5. Estudiante.
6. Paz y Salvo académico y financiero con VoBo.	6. Estudiante.	6. Verificar el diligenciamiento de Paz y Salvo Académico y Financiero por parte de Bienestar Institucional, biblioteca, laboratorio, Registro académico, multimedia, sala de sistemas, Jefe de división e easy language.			X		6. Paz y Salvo académico y Financiero con VoBo.	6. Tesorería.
7. Pago de derechos de grado.	7. Estudiante.	7. Recepción del pago de los derechos de grado.		X			7. Paz y salvo académico y financiero con VoBo de Tesorería.	7. Estudiante.
8. Estudiantes que cumplen con los requisitos exigidos para la graduación.	8.Estudiante.	8. Realizar la ceremonia de graduación y entregar certificados de aptitud ocupacional.				X	8.Informe de estudiantes a graduarse.	8.Vicerrectoría académica y rectoría.


		GRADUACIÓN				COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OGR-000	
						Página 2 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GRADUACIÓN				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
9. Hojas de vida de los egresados.	9.Registro académico.					9. Organizar, enumerar y archivar las hojas de vida de los egresados.			X
10. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	10. Proceso de Graduación.	10. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.				X	10. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	10. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad.	
LIMITES DEL PROCESO									
INICIO: Solicitud del estudiante del registro de Paz y Salvo Académico y Financiero R-OGR-000.									
FINAL: Graduación y archivo de hojas de vida de los egresados.									
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO									
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO			FRECUENCIA			RESPONSABLE			
Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para los proyectos de grado.			Cada vez que se sustente un proyecto de grado.			Jurado y director de proyecto.			
Confrontar la información registrada en la base de datos (Software SIGA) vs plan curricular del estudiante a graduarse.			Cada vez que se solicite graduación.			Jefe de División a la que pertenece el estudiante.			
Verificar el estado de paz y salvo en las diferentes dependencias del estudiante a graduarse.			Cada vez que se solicite graduación.			Registro académico, tesorería, Jefe de división, bobioteca, salas de sistemas, multimedios, bienestar institucional, laboratorio e easy language.			
PARAMETROS DE MEDICIÓN									
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR			FRECUENCIA		META		RESPONSABLE		
Porcentaje de estudiantes graduados semestralmente=(No. De Estudiantes Graduados/ No. De Estudiantes que solicitaron graduación)*100			Semestral		100%		Vicerrectoría Académica		
Inconsistencias en hojas de vida de los estudiantes a graduarse=No. De inconsistencias en hojas de vida de los estudiantes que aplican para la graduación			Semestral		3%		Jefe de División, Jefe de Registro Académico.		


		GRADUACIÓN		COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-OGR-000
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GRADUACIÓN		Página 3 de 3	DOCUMENTO CONTROLADO
				Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
RECURSOS			REQUISITOS		
PERSONAL	Vicerrector Académico, Comité Académico, Jefe de Registro Académico, Jefe de tesorería, Coordinadora de Bienestar Institucional, Jefe de división de Ingeniería, Jefe de Multimedia, Jefe de división del estudiante.	ISO 9001:2000 / GTC 200:2005		7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.4, 8.3.	
		LEGALES		Ver Nomograma Código C-EPE-001	
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores, Software SIGA, papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono, área de archivo físico de hojas de vida académicas y mobiliario para su almacenamiento, áreas de oficinas administrativas, salones de clase, multimedia.	INSTITUCIONALES		Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.	
		CLIENTE		Finalizar su programa de estudios de manera exitosa y graduarse para poder continuar con su proyecto de vida.	
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO					
Garantizar la orientación del estudiante para mejorar su calidad de vida.					
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3					
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
CARGO:		CARGO:		CARGO:	

		GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OGD-000		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO		Página 1 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
OBJETIVO: Vincular talento humano altamente competente y propender por un clima organizacional agradable.			TIPO DE PROCESO: Proceso de apoyo.			RESPONSABLE: Jefe de Gestión y Desarrollo Humano.		
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1. Competencias básicas de las personas que ingresan a la institución educativa.	1. Procesos de la Institución.	1. Establecer los perfiles de los cargos, niveles de responsabilidad y autoridad.	X				1. Manual de Funciones y Perfiles.	1. Archivo de Gestión y Desarrollo Humano.
2. Manual de Funciones y perfiles.	2. Proceso de Gestión y Desarrollo Humano.	2. Selección de personal.		X			2. Personal idóneo para el cargo.	2. Director Administrativo.
3. Personal contratado.	3. Dirección Administrativa.	3. Inducción, programar vacaciones y reemplazos.		X			3. Personal capacitado, vacaciones y reemplazos programados.	3. Proceso para el cual fue contratado.
4. Personal de la Institución.	4. La C.U.A.	4. Actividades para el desarrollo e integración del personal de la Institución.		X			4. Clima organizacional agradable, personal capacitado.	4. Todos los procesos de la Institución.
5. Personal de la Institución.	5. La C.U.A	5. Realizar la evaluación del desempeño administrativo y académico.			X		5. Capacitaciones.	5. Personal de la Institución.
6. Asesores educativos de la Institución.	6. La C.U.A	6. Realizar la nomina de los asesores educativos.		X			6. Nomina de los asesores educativos.	6. Director Administrativo.
7. Riesgos ocupacionales.	7. Todos los procesos de la Institución.	7. Diagnosticar factores de riesgo ocupacional.	X				7. Factores de riesgo en la Institución.	7. COPASO
8. No conformidades.	8. Auditorias, Quejas y sugerencias, Revisión de indicadores de gestión.	8. Identificar las causas y plantear la acción a la no conformidad.	X				8. Acción correctiva.	8. Gestión y Desarrollo Humano.

		GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OGD-000	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO		Página 2 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO	
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
9. Acción correctiva.	9. Gestión de Calidad.	9. Implementar la acción correctiva.			X	9. Acción Correctiva.	9. Proceso de Gestión y Desarrollo Humano.
10. Acción correctiva.	10. Gestión y desarrollo humano.	10. Verificar el cumplimiento de la acción correctiva.			X	10. Factores de riesgo en la Institución.	10. COPASO
11. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	11. Proceso de Gestión y Desarrollo Humano.	11. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.			X	11. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	11. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad.
LIMITES DEL PROCESO							
INICIO: Necesidad de contratar colaboradores en todos los procesos de la Institución.							
FINAL: Mantenimiento de un apropiado clima organizacional.							
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO							
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO		FRECUENCIA			RESPONSABLE		
Verificar la veracidad de la información y documentación suministrada por el personal a contratar.		Cada vez que se solicite personal.			Jefe de Gestión y Desarrollo Humano		
Verificar el cumplimiento de las actividades de Salud Ocupacional.		Mensualmente.			Auxiliar de Salud Ocupacional		
Verificar el clima organizacional de la Institución.		Mensualmente.			Jefe de Gestión y Desarrollo Humano		
PARAMETROS DE MEDICIÓN							
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR		FRECUENCIA		META		RESPONSABLE	
Competencia del Personal = (No. De colaboradores que cumplen con el perfil/Total de colaboradores)*100		Anual		90%		Jefe de Gestión y Desarrollo Humano	
Cumplimiento del plan de capacitación = (No. De capacitaciones ejecutadas/No. De capacitaciones programadas) *100		Anual		90%		Jefe de Gestión y Desarrollo Humano	
Desempeño laboral = (No. De colaboradores con evaluaciones del desempeño buena / No. Total de colaboradores evaluados)*100		Anual		80%		Jefe de Gestión y Desarrollo Humano	
RECURSOS				REQUISITOS			
PERSONAL	Director Administrativo, Jefe de Gestión y Desarrollo Humano, Auxiliar de Salud Ocupacional.			ISO 9001:2000 /GTC 200:2005		5.5, 5.5.3, 6.2, 6.2.2, 6.4, 8.3	
				LEGALES		Ver Nomograma Código C-EPE-001	

	GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-OGD-000
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO	Página 3 de 3	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores, papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono, área de archivo físico de hojas de vida de colaboradores y mobiliario para su almacenamiento, áreas de oficinas administrativas, enfermería.	INSTITUCIONALES	Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.
		CLIENTE	Personal idóneo para la prestación del servicio.
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO			
Contar con el personal idóneo para la óptima prestación del servicio.			
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO:		CARGO:	CARGO:

		GESTIÓN DE CALIDAD		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OGC-004		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 1 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
OBJETIVO: Coordinar y controlar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de mantener su eficacia y mejora continua.				TIPO DE PROCESO: Proceso de apoyo.		RESPONSABLE: Representante de la Dirección General.		
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1. Información.	1. Líderes de procesos, entidades externas, proveedores.	1. Analizar la información y programar la elaboración de los documentos del S.G.C.	X				1. Documentos del S.G.C: Complementos, Procedimientos, Registros, Manuales e Instructivos.	1. Todos los procesos de la C.U.A.
2. Documentos del S.G.C, Retroalimentación de los procesos, solicitudes de elaboración de documentos.	2. Todos los procesos.	2. Elaborar, Revisar, modificar, aprobar y distribuir los documentos del S.G.C.		X			2. Documentos del S.G.C aprobados.	2. Todos los procesos de la C.U.A.
3. Documentos del S.G.C.	3. Proceso de Gestión de calidad.	3. Verificar que los documentos del S.G.C cumplan con lo establecido en los procedimientos para el control de documentos y de registros.			X		3. Registros para control de documentos.	3. Proceso de Gestión de Calidad.
4. No conformidades.	4. Todos los procesos de la C.U.A.	4. Establecer acciones preventivas y correctivas.				X	4. Acciones preventivas y correctivas.	4. Todos los procesos de la C.U.A.
5. Necesidad de verificación de los procesos de la C.U.A.	5. Todos los procesos de la C.U.A.	5. Programar las auditorías internas de calidad.	X				5. Programa de auditorías .	5. Todos los procesos de la C.U.A.
6. Programa de auditorías.	6. Proceso de Gestión de Calidad.	6. Realizar las auditorías internas de calidad.		X			6. Informe de hallazgos.	6. Todos los procesos de la C.U.A.
7. Informe de hallazgos.	7. Proceso de Gestión de Calidad.	7. Verificar el informe de hallazgo para implementar acciones correctivas y preventivas.			X		7. Acciones preventivas y correctivas.	7. Todos los procesos de la C.U.A.
8. Acciones preventivas y correctivas.	8. Proceso de Gestión de Calidad.	8. Realizar el seguimiento de la implementación de las acciones tomadas.				X	8. Informe final de la auditoría.	8. Todos los procesos de la C.U.A.
9. No conformidades.	9. Quejas y sugerencias, revisiones de indicadores de gestión.	9. Identificar y registrar la no conformidad.	X				9. No conformidad registrada.	9. Proceso de Gestión de calidad.

		GESTIÓN DE CALIDAD			COMPLEMENTO			CÓDIGO:C-OGC-004	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD			Página 2 de 3			DOCUMENTO CONTROLADO	
					Versión 0			FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
10. No conformidad registrada.	10. Proceso de Gestión de Calidad.	10. Implementar acciones preventivas y correctivas.		X			10. Acciones preventivas y correctivas.	10. Los procesos con la No conformidad.	
11. Acciones preventivas y correctivas.	11. Proceso de Gestión de Calidad.	11. Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas.			X		11. Acciones preventivas y correctivas verificadas.	11. Proceso de Gestión de Calidad.	
12. Incumplimiento de acciones correctivas y preventivas.	12. Proceso de Gestión de Calidad.	12. Establecer una No conformidad.				X	12. No conformidad.	12. Procesos que no cumplan con las acciones preventivas y correctivas.	
13. Directrices del S.G.C de la C.U.A.	13. Proceso de Gestión de Calidad.	13. Programar reuniones para socializar el S.G.C.	X				13. Programación de reuniones de socialización del S.G.C.	13. Todos los procesos de la C.U.A.	
14. Programación de reuniones de socialización del S.G.C.	14. Proceso de Gestión de Calidad.	14. Exponer la relación entre las directrices del S.G.C con los diferentes procesos de la Institución.		X			14. Acta de reunión.	14. Proceso de Gestión de Calidad.	
15. Directrices del S.G.C de la C.U.A.	15. Proceso de Gestión de Calidad.	15. Verificar y evidenciar que las directrices del S.G.C sean entendidas.			X		15. Acta de reunión.	15. Proceso de Gestión de Calidad.	
16. No conformidades en la socialización de las directrices del S.G.C.	16. Reuniones de socialización de S.G.C.	16. Implementar acciones correctivas y preventivas.				X	16. Acciones preventivas y correctivas.	16. Los procesos con la No conformidad.	
17. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	17. Proceso de Gestión de Calidad.	17. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.				X	17. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	17. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad.	
LIMITES DEL PROCESO									
INICIO: Elaboración de documentos del S.G.C de la C.U.A.									
FINAL: Implementación y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.									
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO									
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO					FRECUENCIA			RESPONSABLE	
Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el control de los documentos del S.G.C.					Mensualmente.			Coordinador de Calidad.	


	GESTIÓN DE CALIDAD	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-OGC-004
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 3	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
Verificar el cumplimiento del programa de auditoria de calidad.	De acuerdo a programación de Auditorias.	Auditores de Calidad.	
Verificar el cumplimiento de las acciones preventivas y correctivas implementadas.	Cada vez que se implementen acciones preventivas y correctivas.	Coordinador de Calidad.	
PARAMETROS DE MEDICIÓN			
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Eficacia de las acciones= (No. De acciones eficaces/No. De acciones cerradas)*100.	Trimestral	80%	Representante de la Dirección/Coordinador de
Cumplimiento plan de implementación= (No. De actividades ejecutadas/Total de actividades programadas)*100.	Mensualmente.	100%	Representante de la Dirección/Coordinador de
RECURSOS		REQUISITOS	
PERSONAL	Representante de la Dirección General, Coordinador de Calidad y todos los miembros de la comunidad C.U.A.	ISO 9001:2000 / GTC 200:2005	4.2.1,4.2.2,4.2.3,4.2.4,5.5.2,8.4,8.5.2,8.5.3.
		LEGALES	Ver Nomograma Código C-EPE-001
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores, papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono, área de archivo físico de documentos del S.G.C y mobiliario para su almacenamiento, áreas de oficinas administrativas, multimedios.	INSTITUCIONALES	Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.
		CLIENTE	Satisfacción de sus necesidades en el transcurso académico en la Institución.
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO			
Garantizar la orientación del estudiante para mejorar su calidad de vida.			
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO:		CARGO:	CARGO:


		CONTABILIDAD Y FINANZAS		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OCF-000		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS		Página 1 de 2		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
Objetivo: Gestionar y administrar eficientemente la utilización del recurso financiero, procurando dotar a todos los procesos de este recurso en forma oportuna y racional para el desarrollo de sus actividades.				TIPO DE PROCESO: Proceso de Apoyo.		RESPONSABLE: Jefe de Contabilidad y Finanzas.		
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1. Presupuesto.	1. Proceso de Provisión de Bienes, Servicios, Insumos y Almacenamiento.	1. Planear la ejecución presupuestal de la institución.	X				1. Plan de ejecución presupuestal de la institución.	1. Todos los procesos de la Institución.
2. Plan de ejecución presupuestal.	2. Proceso de Contabilidad y Finanzas.	2. Proveer de los recursos financieros a cada proceso de la institución.		X			2. Recursos Financieros.	2. Todos los procesos de la Institución.
3. Gestión de cada proceso con los recursos financieros aportados por contabilidad y finanzas.	3. Todos los procesos de la institución.	3. Verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en la gestión financiera de cada proceso.			X		3. Gestión financiera para cada proceso verificadas.	3. Proceso de Contabilidad y Finanzas.
4. Gestión financiera para cada proceso verificadas.	4. Todos los procesos de la institución.	4. Elaborar informes financieros y contables.				X	4. Informes financieros y Contables.	4. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.
5. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	5. Proceso de Contabilidad y Finanzas.	5. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.				X	5. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	5. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad.
LIMITES DEL PROCESO								
INICIO: Planeación de la ejecución presupuestal.								
FINAL: Elaboración de informes financieros y contables.								
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO								
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO			FRECUENCIA			RESPONSABLE		
Revisar informes financieros y contables.			Mensual			Jefe de Contabilidad y Finanzas.		
Velar por el cumplimiento del presupuesto de la institución.			Semestral			Jefe de Contabilidad y Finanzas.		

	CONTABILIDAD Y FINANZAS	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-OCF-000
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	Página 2 de 2	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
PARAMETROS DE MEDICIÓN			
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR		FRECUENCIA	META
Cumplimiento de la ejecución presupuestal		Semestral	90%
			Jefe de Contabilidad y Finanzas
RECURSOS		REQUISITOS	
PERSONAL	Director Administrativo, Jefe de Contabilidad y Finanzas, Tesorero.	ISO 9001:2000 /GTC 200:2005	6.1
		LEGALES	Ver Nomograma Código C-EPE-001
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores,papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono,área de archivo físico de normatividad en la educación y mobiliario para su almacenamiento, áreas de oficinas administrativas, software de contabilidad.	INSTITUCIONALES	Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.
		CLIENTE	Todos los procesos de la institución deben disponer del recurso financiero asignado para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO			
Establecer las directrices de la Institución en pro de satisfacer las necesidades de sus clientes.			
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO:		CARGO:	CARGO:


	BIENESTAR Y DESARROLLO DEL ESTUDIANTE		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-OB-000			
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE BIENESTAR Y DESARROLLO DEL ESTUDIANTE		Página 1 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO			
			Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006			
OBJETIVO: Promover el desarrollo armónico e integral de la comunidad estudiantil C.U.A, mediante la implementación de espacios complementarios a la formación académica que faciliten el desarrollo de su Proyecto de Vida y el crecimiento del ser en todas sus dimensiones.			TIPO DE PROCESO: Proceso de educación para el trabajo y el desarrollo humano.		RESPONSABLE: Jefe de Gestión y Desarrollo Humano.			
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1. Ficha de Inscripción Bienestar Institucional.	Proceso de Selección, Admisión y Matrícula.	1. Realizar actividades de inducción a estudiantes nuevos que ingresen a la C.U.A.	X				1. Ficha de Inscripción Bienestar Institucional diligenciada.	1. Proceso de Bienestar y Desarrollo del Estudiante.
2. Programación de Inducción a ejecutar Proyecto de vida, Guías, Talleres.	Proceso de Bienestar y Desarrollo del Estudiante.	2. Desarrollar talleres para la planificación del proyecto de Vida del estudiante.	X				2. Guías y diagnóstico por cada estudiante para el desarrollo de su proyecto de vida.	2. Proceso de Bienestar y Desarrollo del Estudiante.
3. Identificación de necesidades de actividades complementarias, Informe preliminar para el desarrollo de las actividades complementarias.	3. Estudiantes, Asesores Educativos.	3. Recibir proyectos de clases complementarias que enriquezcan la formación académica y personal del estudiante.	X				3. Horario Bienestar Institucional.	3. Comunidad Estudiantil de la C.U.A.
4. Horarios Bienestar Institucional.	4. Proceso de Bienestar y Desarrollo del estudiante.	4. Consecución de la infraestructura y recursos necesarios para el desarrollo de las clases complementarias.	X				4. Infraestructura y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades complementarias.	2. Comunidad Estudiantil de la C.U.A.
5. Necesidades de asesoría psicológica, Seguimiento a casos clínicos.	5. Estudiantes, padres de familia, asesores educativos, psicólogas.	5. Apertura de Ficha Psicosocial y registro de seguimiento.		X			5. Ficha psicosocial actualizada.	5. Estudiantes, padres de familia, asesores educativos, entidades de salud, Proceso de Bienestar Institucional.
6. Necesidades de asesoría psicológica, Seguimiento a casos clínicos.	6. Estudiantes, padres de familia, asesores educativos, psicólogas.	6. Desarrollo de terapias y consultas.		X			6. Ficha psicosocial actualizada.	6. Estudiantes, padres de familia, asesores educativos, entidades de salud, Proceso de Bienestar Institucional
7. Identificación de riesgos de seguridad industrial y salud ocupacional, malestares de salud.	7. Comunidad académica y administrativa, infraestructura de la C.U.A.	7. Desarrollar actividades conjuntas de salud ocupacional y seguridad industrial y de enfermería para la comunidad académica y administrativa.		X			7. Programa de salud ocupacional.	7. Comunidad académica y administrativa.
8. Solicitud de inscripción a la(s) clase(s) complementaria(s).	8. Estudiante.	8. Inscribir al estudiante a la(s) clase(s) complementaria elegida(s).		X			8. Inscripción del estudiante en la(s) clase(s) complementaria(s) (base de datos).	8. Proceso de Bienestar Institucional.

		BIENESTAR Y DESARROLLO DEL ESTUDIANTE			COMPLEMENTO			CÓDIGO:C-OB-000	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE BIENESTAR Y DESARROLLO DEL ESTUDIANTE			Página 2 de 3			DOCUMENTO CONTROLADO	
					Versión 0			FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
9. Seguimiento a contenido programático, asistencia a seminarios de Proyecto de Vida.	9. Asesor educativo de la clase complementaria, psicólogos	9. Verificar el cumplimiento de la programación y contenido de las clases complementarias y Proyecto de Vida.			X		9. Seguimiento a contenido programático validado e informe a seguimiento de Proyecto de Vida.	9. Proceso de Bienestar Institucional.	
10. Seguimiento a contenido programático, asistencia a seminarios de Proyecto de Vida.	10. Asesor educativo de la clase complementaria, psicólogos	10. Valorar el trabajo del estudiante en la(s) clase(s) complementaria(s) y Proyecto de Vida.			X		10. Calificación del Proyecto de Vida del estudiante.	10. Registro académico, Estudiante.	
11. Necesidad de intervención de consejería académica.	11. Asesores educativos, Estudiante, Personal administrativo y académico.	11. Evaluar y coordinar la intervención de consejería académica y de personal de apoyo de la institución para brindar solución de los casos.			X		11. Informe de intervención.	11. Comunidad académica.	
12. Quejas y sugerencia.	12. Comunidad académica.	12. Recepcionar y coordinar el tratamiento a las quejas y sugerencias de los clientes.			X		12. Retroalimentación y respuesta.	12. Comunidad académica.	
12. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	12. Proceso de Bienestar Institucional.	12. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.				X	12. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	12. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad.	
LIMITES DEL PROCESO									
INICIO: Realización de la inducción e identificación de proyecto de vida de los estudiantes.									
FINAL: Determinación de la valoración de calificación del Proyecto de Vida del estudiante (clases complementarias y seminarios proyectos de vida).									
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO									
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO					FRECUENCIA			RESPONSABLE	
Seguimiento al cumplimiento de los asesores educativos a través de los proyectos.					Semanal.			Coordinador de Bienestar Institucional.	
Evaluación de los programas de bienestar institucional por parte de los estudiantes.					Semestral.			Coordinador de Bienestar Institucional.	
Seguimiento al desarrollo de las terapias psicosociales de la comunidad académica y administrativa.					De acuerdo a solicitud y necesidades del paciente.			Psicóloga clínica educativa.	
Seguimiento a la retroalimentación de las quejas y sugerencias.					Con cada queja y/o sugerencia.			Coordinador de Bienestar Institucional.	
Seguimiento a los resultados de los casos intervenidos.					Con cada caso.			Consejera Académica.	


	BIENESTAR Y DESARROLLO DEL ESTUDIANTE	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-OB-000	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE BIENESTAR Y DESARROLLO DEL ESTUDIANTE	Página 3 de 3	DOCUMENTO CONTROLADO	
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
PARAMETROS DE MEDICIÓN				
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR		FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Deserción de clases complementarias=(No. De estudiantes que asistieron a las clases complementarias/No. De estudiantes inscritos en las clases complementarias)*100.		Semestral	50%	Coordinador de Bienestar Institucional.
No. Total de quejas= No. total de quejas por cada 100 estudiantes activos en el periodo.		Mensual	3 quejas por cada 100 estudiantes	Coordinador de Bienestar Institucional.
RECURSOS		REQUISITOS		
PERSONAL	Jefe de Gestión y Desarrollo Humano, Consejero académico, Coordinador de Bienestar Institucional, Psicólogo Clínico Educativo, Practicantes de Enfermería, Practicantes de Psicología, asesores educativos de clases complementarias.	ISO 9001:2000 /GTC 200:2005	7.1,7.2.3, 7.5.1,7.5.4,7.5.3,8.2.4,8.3.	
		LEGALES	Ver Nomograma Código C-EPE-001	
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores, papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono, área de archivo físico de Fichas de Inscripción Bienestar Institucional y mobiliario para su almacenamiento, áreas de oficinas Coordinador de Bienestar Institucional, Psicólogo Clínico educativo, Consejero académico, enfermería y dotación de primeros auxilios.	INSTITUCIONALES	Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.	
		CLIENTE	Atención a necesidades para una formación integral que le permita desarrollar su proyecto de vida.	
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO				
Garantizar la orientación del estudiante para mejorar su calidad de vida.				
<p>Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3</p>				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
CARGO:		CARGO:	CARGO:	

		PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-EPE-006		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN		Página 1 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
OBJETIVO: Establecer las directrices estratégicas de la Institución, con el fin de propender por la excelencia pedagógica y administrativa a través de la coveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de calidad.			TIPO DE PROCESO: Proceso de Conducción.			RESPONSABLE: Presidente.		
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1. Información referente a los requisitos de las partes interesadas y del S.G.C	1. Partes Interesadas.	1. Programar el plan de trabajo.	X				1. Programación del plan de trabajo.	1. Todos los procesos de la Institución.
2. Necesidad de recursos.	2. Todos los procesos de la Institución.	2. Determinar y asignar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del S.G.C.		X			2.Presupuesto.	2.Todos los procesos de la Institución.
3. Programación del plan de trabajo.	3. Proceso de Planeación Estratégica y revisión.	3. Elaborar y difundir las directrices institucionales: Misión, Visión, Política de calidad, Objetivos de calidad.		X			3. Directrices Institucionales.	3. Todos los procesos de la Institución.
4.Directrices Institucionales.	4. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.	4. Verificar y evidenciar que las directrices sean adecuadas a la Institución y entendidas por el personal.			X		4. Directrices Institucionales verificadas.	4. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.
5. Directrices Institucionales verificadas.	5.Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.	5. Realizar los ajustes pertinentes e implementar los mecanismos adecuados para comunicar las directrices.				X	5. Ajustes pertinentes para comunicar las directrices institucionales.	5. Todos los procesos de la Institución.
6. Cambios en la ley o normativos, en los requisitos de las partes interesadas, en las responsabilidades y autoridades, en servicios y estructura organizacional.	6. Partes Interesadas.	6. Planificar los cambios que se puedan presentar.	X				6. Programación de los planes de contingencia.	6. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.
7. Programación de los planes de contingencia.	7. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.	7. Desarrollar la actualización pertinente del cambio.		X			7. Actualización de la planeación.	7. Todos los procesos de la Institución.
8.Actualización de la planeación.	8. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.	8.Evidenciar la eficacia de los cambios.			X		8. Planeación actualizada verificada.	8. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.


		PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN			COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-EPE-006	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN			Página 2 de 3		DOCUMENTO CONTROLADO	
					Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
9. Planeación actualizada.	9. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.	9.Socialización de la planeación actualizada.				X	9.Planeación actualizada.	9.Todos los procesos de la Institución.
10. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	10. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.	10. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.				X	10. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	10. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad.
LIMITES DEL PROCESO								
INICIO: Establecimiento de las directrices de la Institución.								
FINAL: Retroalimentación de las directrices de las directrices de la institución de acuerdo a los cambios del entorno.								
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO								
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO			FRECUENCIA			RESPONSABLE		
Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.			Anual			Presidente, Representante de la Dirección, Coordinador de Calidad, Comité de Calidad.		
Revisar la política y objetivos de calidad.			Anual			Acta de revisión por la dirección.		
PARAMETROS DE MEDICIÓN								
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR			FRECUENCIA			META		RESPONSABLE
Resultado de auditorias			Anual			Satisfactoria		Audidores Externos
RECURSOS					REQUISITOS			
PERSONAL	Presidente, Rector, Vicerrector Académico, Jefe de Registro Académico, Jefe de tesorería, Coordinadora de Bienestar Institucional, Jefe división de Ingeniería, Jefe división de Comunicación, Jefe División de Ciencias Económicas, Representante de la gerencia, Coordinador de Calidad.				ISO 9001:2000 / GTC 200:2005		5.1, 5.2, 5.3, 5.4.14, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 6.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.1, 8.2.3, 8.3, 8.5.1	
					LEGALES		Ver Nomograma Código C-EPE-001	
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores, papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono, área de archivo físico de normatividad en la educación y mobiliario para su almacenamiento, áreas de oficinas administrativas.				INSTITUCIONALES		Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.	
					CLIENTE		El plan estratégico de la Institución debe apuntar a la prestación del servicio y su satisfacción.	

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-EPE-006
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN	Página 3 de 3	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO			
Establecer las directrices de la Institución en pro de satisfacer las necesidades de sus clientes.			
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3			
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	
CARGO:	CARGO:	CARGO:	



		MERCADEO, REPRESENTACIÓN LEGAL Y CONVENIOS		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-EMR-000		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MERCADEO, REPRESENTACIÓN LEGAL Y CONVENIOS		Página 1 de 2		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
OBJETIVO: Proyectar una imagen de liderazgo y de excelencia administrativa y académica ante la comunidad educativa de cali.				TIPO DE PROCESO: Proceso de Conducción.		RESPONSABLE: Director de Mercadeo.		
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1. Necesidad de captar clientes.	1. La C.U.A	1. Programar actividades de promoción de la institución.	X				1. Programación de actividades de promoción.	1. Proceso de Mercadeo, Representación legal y Convenios.
2. Programación de actividades de promoción.	2. Proceso de Mercadeo, Representación legal y Convenios.	2. Ejecutar las actividades de promoción programadas.		X			2. Actividades de promoción ejecutadas.	2. Comunidad.
3. Actividades de promoción ejecutadas.	3. Proceso de Mercadeo, Representación legal y Convenios.	3. Verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos con la ejecución de las actividades de promoción ejecutadas.			X		3. Actividades de promoción verificadas.	3. Proceso de Mercadeo, Representación legal y Convenios.
4. Necesidades del mercado.	4. Comunidad.	4. Ajustar las actividades de promoción de acuerdo a las necesidades del mercado.				X	4. Actividades de promoción ejecutadas.	4. Proceso de Mercadeo, Representación legal y Convenios.
5. Necesidad de establecer convenios.	5. C.U.A	5. Establecer convenios.				X	5. Convenios.	5. Comunidad C.U.A.
6. Necesidad de representación legal de la institución.	6. C.U.A.	6. Determinar la representación legal de la institución.				X	6. Representante legal de la institución.	6. Comunidad C.U.A y la comunidad en general.
7. Resultados de indicadores y no conformidades del proceso.	7. Proceso de Planeación Estratégica y Revisión.	7. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.				X	7. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso.	10. Proceso de Mercadeo, Representación legal y Convenios.

	MERCADEO, REPRESENTACIÓN LEGAL Y CONVENIOS	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-EMR-000
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MERCADEO, REPRESENTACIÓN LEGAL Y CONVENIOS	Página 2 de 2	DOCUMENTO CONTROLADO
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006
LIMITES DEL PROCESO			
INICIO: Programación de actividades de promoción de la institución.			
FINAL: Ejecución y retroalimentación de las actividades de promoción de la institución.			
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO			
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO		FRECUENCIA	RESPONSABLE
Verificar el número de estudiantes matriculados por semestre.		Semestral	Auxiliar de Mercadeo.
Verificar la pertinencia de los convenios establecidos.		Anual	Director de Mercadeo.
PARAMETROS DE MEDICIÓN			
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR		FRECUENCIA	META
Nuevos Estudiantes Matriculados = No. De Nuevos Estudiantes Matriculados.		Semestral	Director de Mercadeo
RECURSOS		REQUISITOS	
PERSONAL	Director de Mercadeo, Auxiliar de Mercadeo.	ISO 9001:2000 / GTC 200:2005	5.2, 8.2.1
		LEGALES	Ver Ley 115, Nomograma Código C-EPE-001
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores, papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono, publicidad escrita, radial y vallas, áreas de oficinas administrativas.	INSTITUCIONALES	Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.
		CLIENTE	Buena programación de actividades de mercadeo y convenios pertinentes para el desarrollo de la institución.
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO			
Establecer las directrices de la Institución en pro de satisfacer las necesidades de sus clientes.			
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO:		CARGO:	CARGO:

		DISEÑO DEL MODELO PEDAGÓGICO Y PEI		COMPLEMENTO		CÓDIGO:C-EDM-004		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO DEL MODELO PEDAGÓGICO Y PEI		Página 1 de 2		DOCUMENTO CONTROLADO		
				Versión 0		FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006		
OBJETIVO: Orientar el proceso de enseñanza a través de estrategias y herramientas que posibiliten el alcance de los logros curriculares establecidos.				TIPO DE PROCESO: Proceso de Conducción.			RESPONSABLE: Consejo Directivo.	
ENTRADAS	PROVEEDOR (INTERNO O EXTERNO)	ACTIVIDADES	CICLO				SALIDAS	CLIENTE (INTERNO O EXTERNO)
			Planear	Hacer	Verificar	Actuar		
1.GTC 200, Marco legal vigente, Reseña e trayectoria histórica de funcionamiento legal de la Institución.	1.M.E.N, ICONTEC, C.U.A.	1. Asignar responsables y responsabilidades para el planteamiento del proyecto educativo institucional.	X				1. Actas de funciones del consejo directivo.	1. Integrantes del consejo directivo.
2. Marco legal vigente, P.E.I de otras instituciones, necesidades educativas, comparativo con otras instituciones de educación.	2.M.E.N, partes interesadas, otras instituciones de educación.	2. Programar la revisión de los requisitos del gobierno (M.E.N), las necesidades educativas y realizar el comparativo con otras instituciones de educación.	X				2. Delegación de responsabilidades y cronograma.	2. Proceso de Diseño del modelo Pedagógico y PEI.
3. Cronograma, Marco legal vigente.	3. Proceso de Diseño del modelo Pedagógico y PEI.	3. Revisar que el PEI cumpla con los requisitos del M.E.N, las partes interesadas y se encuentre en condiciones para competir en el mercado.		X			3.Actas de construcción del P.E.I.	3. Proceso de Diseño del modelo Pedagógico y PEI.
4. Cronograma, Marco legal vigente, recopilación y consolidación de información.	4. Responsables: Consejo Directivo.	4. Elaborar el P.E.I de acuerdo a las directrices institucionales, requisitos del entorno y cumpliendo los requisitos legales.		X			4. Diseño preliminar del P.E.I.	4. Proceso de Diseño del modelo Pedagógico y PEI, asesor externo.
5.Diseño preliminar del P.E.I.	5. Proceso de Diseño del modelo Pedagógico y PEI.	5. Verificar el cumplimiento de los requisitos del diseño del P.E.I.			X		5. P.E.I verificado.	5. Proceso de Diseño del modelo Pedagógico y PEI.
6.P.E.I verificado.	6. Proceso de Diseño del modelo Pedagógico y PEI.	6. Realizar los ajustes necesarios al diseño del P.E.I.				X	6. P.E.I.	6. Todos los procesos de la Institución.
7. P.E.I.	7. Proceso de Diseño del modelo Pedagógico y PEI.	7. Realizar validación del diseño mediante mecanismos de coevaluación en la comunidad educativa, resultados estadísticos del sector empresarial y educativo y evaluaciones de entes de control.			X		7. Solicitudes de ajustes para el P.E.I.	7.Todos los procesos de la Institución.
8. Solicitudes de ajustes para el P.E.I, resultados de indicadores.	8. Proceso de Diseño del Modelo pedagógico y P.E.I, Todos los procesos.	8. Realizar acciones correspondientes a la gestión del proceso y a resultados de indicadores.				X	8. Acciones de mejora, correctivas y preventivas. Informes de gestión de proceso, P.E.I aprobado.	8. Planeación Estratégica y Revisión, Gestión de Calidad, Todos los procesos de la Institución.

	DISEÑO DEL MODELO PEDAGÓGICO Y PEI	COMPLEMENTO	CÓDIGO:C-EDM-004	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO DEL MODELO PEDAGÓGICO Y PEI	Página 2 de 2	DOCUMENTO CONTROLADO	
		Versión 0	FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 9 DE 2006	
LIMITES DEL PROCESO				
INICIO: Revisión de los requisitos legales y de las partes interesadas.				
FINAL: Retroalimentación P.E.I con los requisitos legales y de las partes interesadas.				
PARAMETROS DE SEGUIMIENTO				
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO		FRECUENCIA	RESPONSABLE	
Revisión de la ley 115 de educación.		Anual	Rector, Vicerrector Académico, Director Administrativo.	
Revisar los requisitos de las partes interesadas.		Anual	Rector, Vicerrector Académico, Director Administrativo.	
PARAMETROS DE MEDICIÓN				
NOMBRE Y FORMULA DE INDICADOR		FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
		Anual		
RECURSOS		REQUISITOS		
PERSONAL	Presidente, Rector, Vicerrector Académico, Director Administrativo.	ISO 9001:2000 /GTC 200:2005	7.1, 7.3, 7.5.2	
		LEGALES	Ver Nomograma Código C-EPE-001, Ley 115	
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LOCATIVOS	Computadores,papelería, muebles y enseres de oficina, teléfono,área de archivo físico de normatividad en la educación y mobiliario para su almacenamiento, áreas de oficinas administrativas.	INSTITUCIONALES	Manual de Convivencia, Reglamento de higiene y seguridad industrial, reglamento de trabajo, PEI.	
		CLIENTE	El Modelo pedagógico y P.E.I de la Institución debe apuntar a la prestación del servicio y su satisfacción.	
OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL PROCESO				
Establecer el modelo pedagógico de la Institución y P.E.I en pro de satisfacer las necesidades de sus clientes.				
Todos los procesos interactúan con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 / GTC 200:2005: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3				
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:		
CARGO:	CARGO:	CARGO:		

Anexo D. Folleto de Calidad No. 1

CONTROL DE LOS REGISTROS

Compañero de la C.U.A, tenga en cuenta los siguientes datos:

- En una empresa el 80% de los archivos son documentos.
- El 30% de los documentos se pierden por diferentes motivos.
- Del 20% al 45% del tiempo se utiliza en búsquedas infructuosas.
- El 90% de los archivos están desactualizados, sin metodología alguna, siguiendo criterios de organización personales.
- ¿Cuánto le cuesta a la institución el caos de información?

Es por esto que nuestra Institución se encuentra implementando entre su personal una metodología de control de registros que permita organizar y acceder a la información de una manera más rápida y efectiva.

DE ESTA MANERA:

- Se facilita la toma de decisiones por la rápida y confiable localización de documentos.
- Se crean documentos de control y seguridad de la información.
- Se estandariza el lenguaje de archivos.
- Se conserva el activo intelectual de la empresa.
- Se da cumplimiento a la norma ISO 9001 en su numeral 4.2.4 "Control de los Registros"



**Institución Educativa para el Trabajo y el Desarrollo Humano - Ley 1064 del 26 de Julio de 2006.
Excelencia Académica ISO 9001:2000 en proceso.**

LO QUE MUEVE AL MUNDO NO SON SOLO LOS POTENTES BRAZOS DE LOS LÍDERES, SINO TAMBIÉN LA SUMA DE LOS PEQUEÑOS EMPUJONES DE CADA TRABAJADOR.

HELLEN KELLER

**Boletín Informativo 001
2006**

SI TU HACES PARTE DE LA FAMILIA C.U.A...

ESTO TE INTERESARÁ...

¿Sabías que hay un concepto que está revolucionando el modo de pensar y operar de empresas, estamentos y organizaciones alrededor del mundo? Es un concepto que redefine toda la vieja cultura empresarial y que nos resiste de nuevas y mejores herramientas para mejorar y desarrollarnos en un ambiente tan complejo y cambiante como el actual.

Calidad: Cuando hablamos de calidad, hablamos de hacer lo correcto de la manera correcta, es garantizar que toda la gestión de la institución, todos sus procesos y procedimientos estén encaminados a proporcionar servicios que satisfagan plenamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

La familia C.U.A ha decidido aceptar el reto y emprender el camino hacia esta cultura de la calidad, y para ello necesitamos de tu compromiso y colaboración.

El proceso consiste básicamente en implementar un Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) bajo la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001 Versión 2000.

El Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) es el que nos va a ayudar a establecer que conjunto de responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos son necesarios para garantizar que nuestra Institución proporcione servicios que satisfagan realmente las necesidades y requerimientos de nuestros clientes y que colmen plenamente sus expectativas.

El Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C), crea bases sólidas para el mejoramiento continuo, la competitividad y la productividad.



Y Usted, compañero de la Corporación Universitaria de los Andes eres muy importante en este proceso.

¿SABES QUE ES LA ISO?

La ISO es la Organización Internacional de Estandarización. La cual, a través de una serie de Normas ISO 9000, entre otras, representa el consenso internacional sobre buenas prácticas de gestión con el objetivo de asegurar que las organizaciones puedan siempre proveer los productos o servicios que satisfacen los requisitos de los clientes.



Las normas ISO 9000 son normas genéricas. Esto quiere decir, que la misma norma se aplica a cualquier organización sin depender de su objeto social, de su tamaño o si pertenece al sector público o privado.

¡Ojo! Ellas no certifican productos o servicios, permiten certificar un Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C).

...Y es ese Sistema de Gestión de Calidad que hemos empezado a implementar...

VENTAJAS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

PARA EL CLIENTE:

- Mejoramiento de la satisfacción del cliente.
- Se incrementa la confianza de los clientes en la Institución, ya que perciben calidad en la prestación de los servicios.
- Mejora las relaciones cliente/institución, y por lo tanto se da una respuesta más oportuna a sus necesidades.
- Permite mantener la calidad de los servicios y facilita su mejoramiento continuo.
- Se percibe una clara reducción en quejas y reclamos.

PARA EL EMPLEADO

- Se fomenta el trabajo en equipo.
- Se estimula la creatividad entre los empleados.
- Se promueve una mentalidad abierta al cambio.
- Aumenta el optimismo y la confianza del personal.
- Hay un mayor sentido de compromiso, colaboración y pertenencia en el proceso.
- Se contribuye a mejorar el clima organizacional.



Recuerda que nuestra institución decidió aceptar el reto de la excelencia y la calidad. El proceso ya está en marcha. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) ISO 9001 va en sus primeras etapas y se pronostican grandes beneficios para nuestra Institución.

BENEFICIOS

- Se consolida el conocimiento de la organización al hacerlo explícito.
- Se aumenta la confiabilidad, productividad y rentabilidad de la empresa por la optimización de los recursos.
- Se constituye como un componente estratégico para la competitividad, ya que se logra un reconocimiento a nivel nacional e internacional por el logro de la certificación.
- Mejora la imagen de la Institución en el medio.
- Se crean bases sólidas para el mejoramiento continuo.
- Hay mejores herramientas para el control en la Institución, se facilita el control de las operaciones y los reclamos.

Anexo E. Folleto de Calidad No. 2

MANUAL DE CALIDAD

Documento en el cual se sintetiza el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la organización.

Se describe el "que" del desarrollo de las actividades en la empresa mas no el "como" se desarrollan.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento en el cual se relacionan todos los procedimientos, instructivos, formatos de cada área de la institución y como interaccionan estas con las demás procesos.

Se describe el "como" se desarrollan las actividades en el área.



LO QUE MUEVE AL MUNDO NO SON SOLO LOS POTENTES BRAZOS DE LOS LIDERES, SINO TAMBIÉN LA SUMA DE LOS PEQUEÑOS EMPUJONES DE CADA TRABAJADOR.

HELLEN KELLER



**Institución Educativa para el Trabajo y el Desarrollo Humano - Ley 1064 del 26 de Julio de 2006.
Excelencia Académica ISO 9001:2000 en proceso.**

**Boletín Informativo 002
2006**

GLOSARIO

Sistema de Gestión de Calidad: Consiste en decir lo que se hace, hacer lo que se dice, registrar lo que se hizo y actuar a fin de lograr la calidad requerida, evaluando el sistema y mejorando continuamente.

Proceso: Conjunto de actividades que interactúan y que tienen unas entradas que con la ejecución de dichas actividades son convertidas en unas salidas.

Calidad: Es la satisfacción de las necesidades del consumidor cumpliendo con las especificaciones.

Procedimiento: como se desempeña la actividad dentro de la organización.

Instructivo: Forma detallada de realizar una actividad determinada.

Servicio No Conforme: Servicio que no cumple con la necesidad o expectativa establecida, inexactitud en el despacho, demora en despachos, entre otros.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial. Prevenir la ocurrencia.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada o de otra situación indeseable. Prevenir que vuelva a ocurrir.

Auditoría: Evaluación planeada de sistemas contra requisitos establecidos, usando evidencia objetiva para identificar las oportunidades de mejoras continuas y las fortalezas de la organización.

Persona Auditada: Cualquier miembro de la organización con funciones que son parte del programa de calidad y cuyas operaciones afectan la calidad del producto ó servicio.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

MISIÓN

La Corporación Universitaria de los Andes - CUA, está comprometida con la calidad educativa en la formación integral de sus estudiantes desde el ser, el hacer y el servicio, contribuyendo al espíritu empresarial y al desarrollo social de la región.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Corporación Universitaria de los Andes - CUA, se compromete con el mejoramiento continuo y la calidad en sus procesos de formación integral a través del diseño, desarrollo e implementación de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano que garanticen la vinculación de los estudiantes y egresados a los sectores económicos en condiciones de competitividad, y acorde con las expectativas que se generen en los entornos científico, productivo y facilitador.

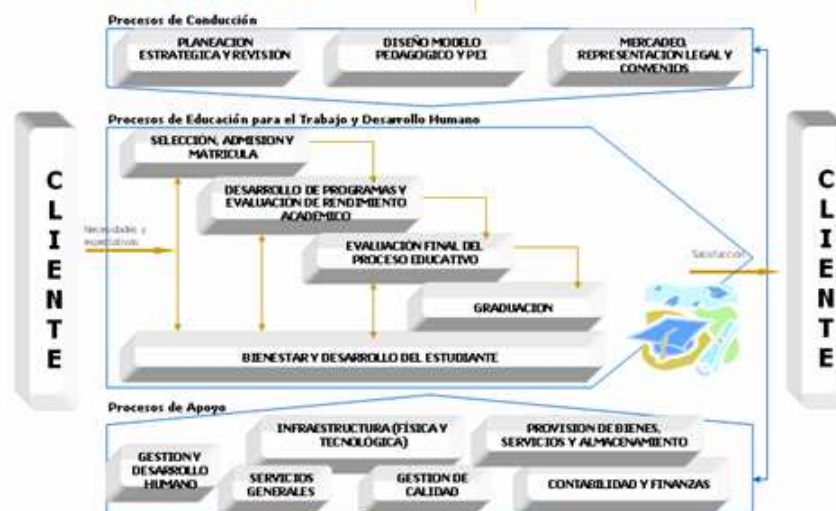
VISIÓN

Ser una Corporación Universitaria con programas a nivel formal y no formal altamente calificados. Reconocida por la formación de profesionales de elevado nivel humano y profesional, líderes en todos los ámbitos y verdaderos emprendedores en todos los campos de desarrollo.

Ser una universidad sólida y estructurada, convertida en esperanza y alternativa para el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestro país.

Ser una Institución con proyección nacional, abierta al cambio, al interés y la interdisciplinariedad, sostenida en valores de respeto e integridad, compromiso y honestidad.

MAPA DE PROCESOS



FUENTE: COMITÉ DE CALIDAD CUA