Este manual es para uso interno de la Tecnológica Fitec. Prohibida su reproducción

MANUAL DE CALIDAD

TECNOLOGICA FITEC

El manual tiene como objeto presentar la documentación del sistema de gestión de calidad SGC, de la Tecnológica FITEC, acorde a lo establecido en la Norma Internacional, aplicada a todos los procesos institucionales.

GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

M-Q-01

Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
1	Emisión del documento. Nueva codificación de acuerdo a acto administrativo rectoral.	10/07/2014	Cecilia García
2	Ajuste por cambio de política, objetivos de calidad.	19/09/2014	Cecilia García
3	Ajuste de tablas, figuras y diagramación general.	07/05/2014	Cecilia García
4	Ajuste de objetivos de calidad según oportunidades de mejora auditoria externa 2015.	11/07/2016	Cecilia García
5	Actualización por transición a la NTC ISO 9001:2015.	16/07/2018	Cecilia García
6	Actualización del Organigrama	26/06/2023	Cecilia García

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Equipo de Calidad	Dirección de Planeación	Representante Legal

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Contenido

INTRODUCCIÓN 9

4) CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 10

4.1) COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 11

4.1.1.) RESEÑA HISTÓRICA 11

4.1.2) ANTECEDENTES DE LA TECNOLÓGICA FITEC 11

4.1.3) UBICACIÓN DE LA TECNOLÓGICA FITEC 16

4.1.4) FILOSOFÍA INSTITUCIONAL 16

4.1.5.) ORGANIGRAMA DE LA TECNOLÓGICA FITEC 18

4.2) COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 19

4.3) DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 20

4.4) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 20

5) LIDERAZGO 21

5.1.1) LIDERAZGO Y COMPROMISO 21

5.1.2) ENFOQUE AL CLIENTE 21

5.2) POLÍTICA DE CALIDAD 22

5.2.1) ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD 22

5.2.2) COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD 22

5.3) ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 23

5.3.1.) ROLES Y RESPONSABILIDAD 23

5.3.2.) AUTORIDAD EN LA ORGANIZACIÓN 23

6.) PLANIFICACIÓN 24

6.1) ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 24

6.2) OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 24

6.2.1) PLANIFICACIÓN COMO LOGRAR LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 25
6.3) PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 25
7) RECURSOS 26
7.1.1) GENERALIDADES 26
7.1.2) PERSONAS 26
7.1.3) INFRAESTRUCTURA 26
7.1.4) AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 27
7.1.5) RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 27
7.1.6) CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 27
7.2) COMPETENCIA 27
7.3) TOMA DE CONCIENCIA 28
7.4) COMUNICACIÓN 28
7.5) INFORMACIÓN DOCUMENTADA 30
7.5.1) GENERALIDADES 30
7.5.2) CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 30
7.5.3) CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 31
8) OPERACIÓN 32
8.1) PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 32
8.2) DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELATIVOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 32
8.2.1) COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 32
8.2.2) DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 33
8.2.3) REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 33
8.2.4) CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 34
8.3) DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 34

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

8.3.1) GENERALIDADES 34
8.3.2) PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO 34
8.3.3) ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO 34
8.3.4) CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO 35
8.3.5) SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO 35
8.3.6) CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO 35
8.4) CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 35
8.4.1) GENERALIDADES 35
8.4.2) TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL 36
8.4.3) INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES EXTERNOS 36
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 36
8.5.1) CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO 36
8.5.2) IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 37
8.5.3) PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS 37
8.5.4) PRESERVACIÓN 37
8.5.5) ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA 38
8.5.6) CONTROL DE LOS CAMBIOS 38
8.6) LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 38
8.7) CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 38
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 39
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 39
9.1.1) GENERALIDADES 39
9.1.2) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 39
9.1.3) ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 39
9.2) AUDITORÍA INTERNA 39
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 40

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

9.3.1) GENERALIDADES 40
9.3.2) ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 40
9.3.3) SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 40
10. MEJORA 40
10.1 GENERALIDADES 40
10.2) NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 40
10.3) MEJORA CONTINUA 40

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Partes Interesadas 19

Tabla 2 - Matriz de Comunicación 30

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Organigrama FITEC 18

Ilustración 2 - Mapa de Procesos 21

Ilustración 3 - Política de Calidad 22

INTRODUCCIÓN

El manual de calidad es el documento institucional que plasma los lineamientos internos bajo los cuales se controla la prestación del servicio, regulado por la Norma ISO 9001:2015.

El manual tiene como objeto presentar la documentación del sistema de gestión de calidad SGC, de la Tecnológica FITEC, acorde a lo establecido en la Norma Internacional, aplicada a todos los procesos institucionales.

El aseguramiento del sistema lo ejerce la Representante Legal, con las revisiones periódicas a los procesos, verificando que todo cambio que se solicite responda a los criterios normativos y al control documental.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

4) CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Tecnológica FITEC ha determinado llevar a cabo el Análisis Externo con la metodología del PESTEL y el Análisis Interno se revisaron las Fortalezas y Debilidades de la Organización para finalmente alimentar la Matriz DOFA, en la cual solo se tendrá en cuenta las cuestiones consignadas allí para el Sistema de Gestión de Calidad como se define en el Acta No. 01 de la Alta Dirección, sin tener presente las estrategias establecidas para la formulación del Plan de Desarrollo. Ver Anexo: A Contexto Organizacional

PROPÓSITOS DE LA TECNOLÓGICA FITEC

- Liderará procesos de innovación en la formación Técnica Profesional, Tecnológica y sus especializaciones
- Afianzará su Metodología a distancia, modalidad virtual.
- Propenderá por conformar una comunidad con sentido de pertinencia institucional caracterizado por la cultura del emprendimiento, la investigación y el humanismo.
- Organizará su planta profesoral competente con pensamiento global y realidad local.
- Desarrollará el componente académico atendiendo a las sugerencias de sus aliados estratégicos.
- Fortalecerá el manejo de una segunda lengua en todos sus estudiantes, creando el Centro de Idiomas de la Institución.
- Generará un sistema de seguimiento a los Egresados, para recibir de ellos el aporte que permita a la Tecnológica FITEC mejorar sus procesos académicos.
- Incursionará en la Internacionalización, para favorecer aquellos aspectos que demande el mundo para la calidad de nuestros programas.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

4.1) COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

4.1.1.) RESEÑA HISTÓRICA

La FUNDACIÓN TECNOLÓGICA FITEC fue creada el 31 de marzo de 1990 y fue reconocida con Personería Jurídica mediante Resolución 005 de enero 2 de 1992 del Ministerio de Educación Nacional. Tiene domicilio en la ciudad de Bucaramanga, en el Departamento de Santander, República de Colombia. En su etapa inicial se crearon cuatro (4) programas: Tecnología en Sistemas, Tecnología en Administración de Empresas, Tecnología en Comercio Internacional y Tecnología en Gestión de Oficinas. Posteriormente en 1997 se crearon los programas Tecnología en Administración Financiera, Tecnología en Publicidad y Tecnología en Ingeniería de Alimentos.

4.1.2) ANTECEDENTES DE LA TECNOLÓGICA FITEC

1999

Se realiza una reestructuración administrativa y académica, se redefine la Visión para ser una Institución, abierta, dinámica y líder en el uso de recursos tecnológicos que contribuyan al desarrollo regional y nacional basado en un currículo flexible con actitud de mejoramiento continuo, con sentido de lo humano, espíritu emprendedor, creatividad e innovación; la misión reformulada queda de la siguiente manera: “formar profesionales integrales que propendan por la creatividad apoyada en la investigación, capaces de generar proyectos innovadores basados en la ciencia y la tecnología, teniendo en cuenta la responsabilidad social, ética y ambiental.”

2001

TECNOLÓGICA FITEC, es seleccionada a nivel local (Bucaramanga), para proveer elementos conceptuales y herramientas tecnológicas sistematizadas para incorporación de estos en el desarrollo del quehacer docente y la producción básica de materiales didácticos interactivos que dinamicen el proceso de Enseñanza – Aprendizaje, con el cual permita apoyar y potenciar al aprender a aprender, proceso de capacitación y acompañamiento llevado a cabo por 20 profesores de la Institución a 800 profesores de la educación secundaria. Para que

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

fuera posible la implementación del proceso, la Tecnológica FITEC adquiere un *hosting* donde se instala el primer LMS (*Learning Management System* – Sistema de Gestión de Aprendizaje) utilizando la plataforma *Moodle*. Esta experiencia, ejecutada durante cerca de dos (2) años, da pie para que este mismo grupo de profesores (20) propongan reproducir el modelo con los cursos de la TECNOLÓGICA FITEC, la idea en ese entonces era la de construir un modelo tipo blended, el *B-learning* (formación combinada, del inglés *blended learning*) que consiste en un proceso docente semi-presencial; esto significa que un curso dictado en este formato incluirá tanto actividades presenciales como actividades de *E-learning.*

2005

TECNOLÓGICA FITEC, ha estado impartiendo Educación Técnica Profesional y Tecnológica como tarea prioritaria en la educación superior para el desarrollo regional y local. Consciente de su propio compromiso, la Institución busca los niveles de formación de excelencia, como una actividad intelectual y la capacidad de hacer bajo los principios democráticos con responsabilidad histórica de contribuir mediante soluciones concretas a las necesidades del actual desarrollo de la región. El compromiso con la comunidad ha sido y será el tener programas académicos a bajo costo para poder brindar a la población de estratos 1,2, y 3 la oportunidad de acceder a la educación superior para una mejor calidad de vida. Para dar cuenta a los requisitos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional, enmarcados en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y dando cumplimiento a todos los programas académicos que deben cumplir con las condiciones de calidad establecidas por el Ministerio de Educación Nacional MEN para obtener el Registro Calificado; se fijaron políticas académicas y administrativas que permiten reformar y obtener el registro calificado, logrando para la fecha un total de 24 programas con registro calificado distribuidos de la siguiente manera: catorce (14) programas de nivel de formación técnica profesional (uno en metodología a distancia tradicional, cuatro en metodología presencial y nueve en metodología virtual, y diez (10) programas de nivel de formación tecnológica (ocho en metodología presencial y dos en metodología a metodología virtual.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

2006

En concordancia con las políticas y proyectos estratégicos que impulsa el Ministerio de Educación, la Institución participa en la convocatoria pública para la creación de Centros Regionales de Educación Superior – CERES teniendo como objetivo central llevar educación técnica y tecnológica a zonas rurales para dar cumplimiento a la meta de ampliación de cobertura, siendo elegida para implementar el CERES de Soto Norte en el municipio de Surata – en el departamento de Santander para que así los estudiantes puedan tener más oportunidad de acceder a la educación superior sin abandonar sus regiones. Con este CERES se presentó la AUTOEVALUACIÓN ante el Ministerio Educación Nacional en donde estuvo entre los ocho (8) mejores CERES de Colombia.

2007

FITEC participó en la Bolsa concursable del MEN, en los proyectos de Fortalecimiento de la Educación Técnica y Tecnológica el objetivo es ejecutar el desarrollo de tres (3) programas Técnicos y un (1) programa en Tecnología bajo la modalidad a Distancia en ambientes mixtos, con estándares de calidad para 20 CERES a nivel nacional en ambientes virtuales. En septiembre de ese mismo año la TECNOLÓGICA FITEC participó en Alianza con la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB y la Fundación Universitaria UNISANGIL en el proyecto para el fortalecimiento de la educación media técnica, técnica profesional y tecnológica para el sector de alimentos en los departamentos de Norte de Santander y Santander. Se diseñaron ocho (8) programas: dos (2) tecnológicos, seis (6) técnicos profesionales en la modalidad a distancia en ambientes virtuales, trabajo realizado en forma conjunta con el sector productivo, el gobierno, la caja de compensación familiar (CAJASAN), y el SENA, donde cada actor aporta su experiencia para el desarrollo de estos programas.

2008

La Tecnológica FITEC presentó en la convocatoria de otro CERES, ahora en el Municipio de San Vicente de Chucuri (Santander) con programas académicos tantos técnicos profesionales y tecnológicos, programas pertinentes a la región con una amplia cobertura. Se hace extensivo la administración de los CERES de Puente Sogamoso, Puerto Wilches con el apoyo de los créditos de ICETEX, es posible hacerlo realidad

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Se realiza un proceso de transformación de fondo en el PEI, se genera un Modelo Educativo con enfoque basado en competencias, se construye la política de aseguramiento de la calidad y se constituyen cuatro dimensiones de trabajo (la dimensión organizacional, la dimensión pedagógica, la dimensión comunicativa y la dimensión tecnológica), como pilares de la transformación de FITEC. Se empiezan a transformar programas de la metodología a distancia tradicional a metodología virtual iniciando con tres (3) programas académicos. Cambios estipulados en el plan de desarrollo 2015 - 2013.

2009

La TECNOLÓGICA FITEC participa en una nueva bolsa concursable con el proyecto de TURISMO en donde hacen presencia actores del sector productivo como PANACHI (Parque Nacional del Chicamocha), hoteles del área metropolitana, el gobierno, CAJA SAN, el SENA, con el objeto de crear programas en el área de turismo, con un (1) programa académico técnico y uno (1) tecnológico por ciclo propedéutico. También se presenta en la convocatoria del MEN sobre articulación con la educación media en colegios públicos de diferentes municipios del departamento de Santander, proyecto que ha generado una experiencia exitosa que les permite a los estudiantes de educación media adelantar su proceso de formación en la educación superior y una vez terminado su bachillerato, poder obtener su título de técnico profesional en menor tiempo, con el beneficio en ahorro en cuanto a tiempo y dinero.

2010

Con el trabajo de autoevaluación acorde a lo consignado en su visión en cuanto al mejoramiento continuo en todos sus procesos se empezó con la renovación de registros calificados de sus programas académicos. Se gestionó con el sector privado becas para estudiantes de escasos recursos, ejemplo de ello está una empresa reconocida a nivel nacional e internacional, TRANSPORTADORA DE GAS INTERNACIONAL (TGI) comprometida con la responsabilidad social empresarial, que asigna becas a estudiantes de los diferentes municipios bajo su área de influencia como son AIPE (NEIVA), MIRAFLORES (BOYACÁ), UBATÉ (CUNDINAMARCA), SAN VICENTE (SANTANDER), PUENTE NACIONAL (SANTANDER) y MONTERREY (CASANARE), ofreciendo la oportunidad para que los estudiantes de estas zonas puedan acceder a programas académicos de nivel de formación técnica profesional.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

2011-2012

En el 2011 participó en la convocatoria del Ministerio de Educación Nacional - bolsa concursable para apoyar acciones estrategias de fortalecimiento de la oferta académica de la alianza estratégica en donde se ocupó primer puesto alianza agroforestal:

- Diseñar estrategias que permitan el acceso efectivo y eficiente a los materiales dispuestos en los módulos.
- Rediseñar un modelo de Evaluación por Competencias.

En este año se presentó en la creación de un nuevo CERES en el municipio del PLAYÓN que empieza su labor el primer semestre del 2012.

La TECNOLÓGICA FITEC dentro de su currículo propende por la participación de la comunidad académica en un entorno abierto y dispuesto al cambio donde todos los actores tienen un papel protagónico para el desarrollo de la región y de la propia institución. La cultura, la recreación y el bienestar son principios fundamentales de FITEC, pues el capital humano es considerado como la esencia de la institución.

La TECNOLÓGICA FITEC ha sido una Institución que ha respondido durante toda su existencia a los desafíos de desarrollo local, regional y nacional con la creación de programas académicos que dan respuesta a las necesidades manifiestas en determinadas áreas del conocimiento para el país.

2013

En este año participó como institución de apoyo a la Gobernación de Santander para un proyecto de transferencia social de conocimiento a partir de apoyo del sistema general de regalías y se obtuvo el recurso.

La institución se presentó a una bolsa concursable del MEN para el desarrollo de dos programas por ciclos propedéuticos técnicos – tecnológicos y dos especializaciones tecnológicas que le apuesten a la locomotora de innovación del programa de gobierno actual.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

4.1.3) UBICACIÓN DE LA TECNOLÓGICA FITEC

La sede principal de la Tecnológica FITEC se encuentra en Bucaramanga Santander ubicada en la Calle 58 # 32-16.

4.1.4) FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

4.1.4.1) MISIÓN

Formamos personas en los niveles técnicos y tecnológicos, privilegiamos la docencia, favorecemos la investigación y fomentamos la proyección social, para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad y participar de manera efectiva en su transformación.

4.1.4.2) VISIÓN

En el 2018 la Tecnológica FITEC será reconocida por la formación integral de profesionales competentes para enfrentar los retos del entorno, referenciada por su modelo de gestión institucional y visible en el ámbito nacional por su calidad académica y liderazgo en la formación virtual.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

4.1.4.3) PRINCIPIOS

1. **Democratización de la educación**. La TECNOLÓGICA FITEC es una institución de educación superior con vocación de servicio a la comunidad y abierta a las oportunidades de formación de las personas. Ofrece una educación técnica y tecnológica para todos. El conocimiento, la ciencia y la tecnología son patrimonio de la humanidad, lo que significa que todos tienen derecho de acceder a ellas y a tener un modo profesional de desempeño. Las inteligencias múltiples presentes en cualquier individuo, garantizan que su desarrollo sirva para la cristalización de éste principio.

2. **Participación de la comunidad educativa**. La TECNOLÓGICA FITEC promueve la participación de todos sus estamentos educativos en la formulación de políticas, estrategias, planes de desarrollo institucional, sin distingos de capacidad económica, religión, raza e ideología o cualquier otra característica cultural.

3. **Enseñanza Flexible, aprendizaje abierto e interdisciplinariedad**. La TECNOLÓGICA FITEC propicia en el estudiante un aprendizaje permanente a través de métodos y estrategias que permitan el acceso al conocimiento significativo de manera abierta, mediante un currículo cuyos planes de estudio asuman las inteligencias y competencias personales, la mirada de diversas disciplinas que se conjugan para abordar la realidad y los procesos de enseñanza flexibles.

4. **Educación para la libertad y la autonomía**. La TECNOLÓGICA FITEC defiende la libertad de pensamiento, la libertad de cátedra y por consiguiente, la formación de individuos con criterio propio, innovadores, emprendedores y que desarrollen su autonomía siempre en el marco que garantice la convivencia social y la responsabilidad personal.

5. **Defensa de los derechos y el desarrollo humano**. La TECNOLÓGICA FITEC proclama en sus acciones la defensa, el respeto, la promoción de los derechos humanos, el fomento de la convivencia y la tolerancia. De igual manera asume el respeto por la dignidad humana, el reconocimiento a los méritos de las personas y el compromiso de apoyar su crecimiento personal y profesional, propiciando un clima

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

organizacional que contribuya con su desarrollo integral. Todo esto, desde una perspectiva ecológica, que mira la integralidad de las personas, desde lo biológico, psicológico y social, trascendiendo en su responsabilidad planetaria.

4.1.5.) ORGANIGRAMA DE LA TECNOLÓGICA FITEC

El siguiente organigrama presenta la estructura de la empresa, con los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

Ilustración 1 - Organigrama FITEC

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

4.2) COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se identificaron las Partes Interesadas de acuerdo al Análisis del Contexto y al Propósito de la Organización, con sus respectivos requisitos asociados a los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Las Partes Interesadas Internas y Externas son:

Partes Interesadas Internas	Partes Interesadas Externas
Empleados	Proveedores
Asamblea de Benefactores	Instituciones de Educación Superior
Líderes de Procesos	Organismos de Control y Vigilancia
Estudiantes	Sociedad
Profesores	Empresa
	Aspirantes
	Medios de Comunicación
	Comunidad Científica

Tabla 1 - Partes Interesadas

Para revisar cuales son los requisitos de cada uno de ellas y cuál proceso debe dar respuesta Ver Anexo B: Partes Interesadas

La Tecnológica FITEC ha establecido realizar seguimiento y revisión de la información, sobre el punto de las partes interesadas y sus requisitos a través de las auditorías internas y en la revisión por la Dirección de la Institución.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

4.3) DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Tecnológica FITEC, aplica a la formación de personas en los niveles técnicos y tecnológicos, en cumplimiento con los requisitos y disposiciones de sus Partes Interesadas, Legales, Organizacionales y Normativos.

Debido a la naturaleza y prestación del servicio los siguientes numerales no son aplicables:

7.1.5.2 Recursos de seguimiento y medición

8.4.1 Control de los procesos y servicios suministrados externamente, literales b y c.

4.4) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La Tecnológica FITEC ha establecido, documentado, implementado y mantiene actualizado su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Ha implementado este sistema de gestión de calidad para:

- Identificar y establecer los procesos necesarios que se requieren para la prestación de los servicios de educación superior y su aplicación a través de toda la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los mecanismos de seguimiento y medición necesarios para asegurar que los procesos son eficaces.
- Proveer a la Tecnológica FITEC la Información Documentada necesaria para apoyar la operación de los procesos.
- Garantizar la calidad en la prestación del servicio de educación superior.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

En el siguiente gráfico se detalla el Mapa de Macro procesos de la Tecnológica FITEC y su interacción en el ámbito del Sistema de Gestión de Calidad.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

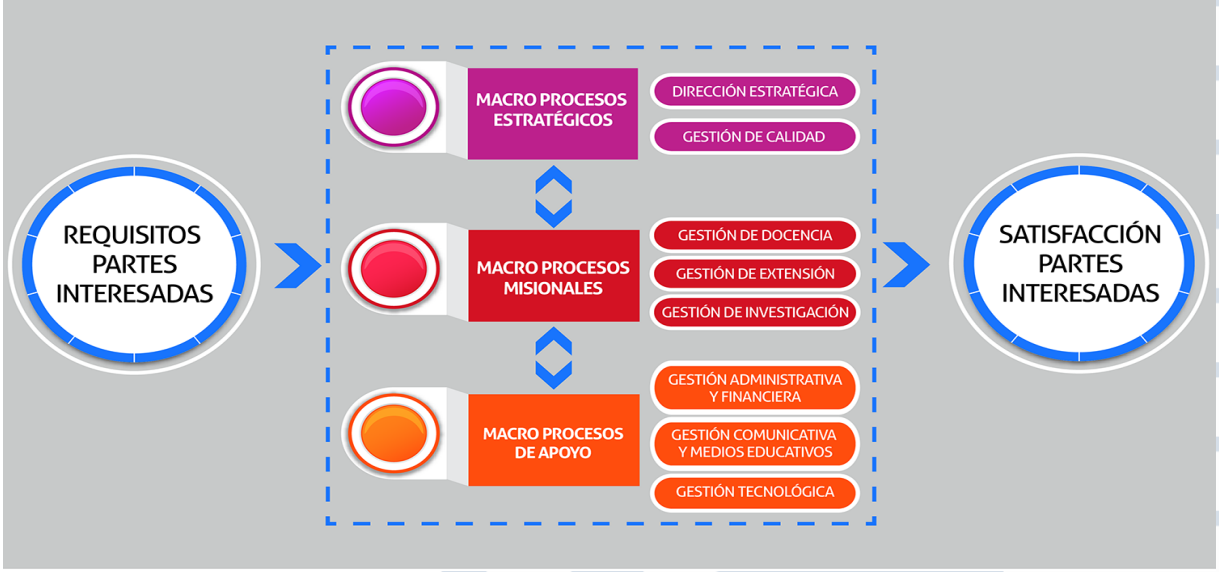

Ilustración 2 - Mapa de Procesos

5) LIDERAZGO

5.1.1) LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Representante Legal, lidera el desarrollo de la implementación de sistema de Gestión de Calidad y de la mejora continua, para asegurar esto, se ha establecido comunicación con los colaboradores mediante la inducción, reinducción con el objeto de hacer énfasis en la satisfacción de las necesidades del cliente.

Es la responsable de gestionar y asegurar los recursos necesarios para el mantenimiento, rendición de cuentas para la verificación de los objetivos del sistema.

5.1.2) ENFOQUE AL CLIENTE

La representante Legal de la Tecnológica FITEC, asegura la oportuna y adecuada prestación del servicio a sus estudiantes y las Partes Interesadas, con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio educativo en los programas técnicos y tecnológicos.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

5.2) POLÍTICA DE CALIDAD

5.2.1) ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

Ilustración 3 - Política de Calidad

5.2.2) COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Tecnológica FITEC con el liderazgo ejercido desde la Representante Legal, asume el compromiso de difundir la política de calidad a su personal de la Tecnológica FITEC, mediante la publicación del Manual, con el apoyo de los medios de comunicación con que cuenta la institución como son:

- Portal Institucional.
- Avisos en las diferentes dependencias.
- Jornadas de Inducciones y reinducciones.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

5.3) ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

5.3.1.) ROLES Y RESPONSABILIDAD

La tecnológica FITEC ha establecido los roles del personal de acuerdo a la estructura organizacional (organigrama), que define las responsabilidades y autoridades consignadas en las descripciones de las caracterizaciones de los procesos y en correlación con el manual de funciones establecido en la institución.

5.3.2.) AUTORIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

La Tecnológica FITEC designó a la Representante Legal, delegando la autoridad y la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Para lo cual deberá:

a) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad esté conforme con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

b) Asegurar que los procesos están generando las salidas previstas.

c) Informar, en forma particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora.

d) Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la Institución.

e) Asegurar que la integralidad del sistema de gestión de calidad se mantenga aun cuando se planifiquen e implementen cambios al sistema.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

6.) PLANIFICACIÓN

6.1) ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Tecnológica FITEC identifica y establece las acciones para abordar los riesgos y oportunidades desde la caracterización de los Procesos, en la Matriz de Riesgos se encuentra la consolidación de los Riesgos y Oportunidades con su respectiva calificación y controles establecidos a cada uno de ellos. De acuerdo al Acta No. 01 realizada por la Alta Dirección el Sistema solo tendrá en cuenta los Riesgos cuyo nivel de riesgo sea calificado como **Inaceptable** (muy negativo) y aquellos cuyo nivel de riesgo sea calificado como **Muy Oportuno** (muy positivo) para abordarlos de acuerdo a los controles o planes de mejoramiento que se requieran y asegurar la finalidad de los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y para el logro de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Anexo D**:** Matriz de Riesgos

6.2) OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los Objetivos de Calidad son establecidos por la Representante Legal tras la revisión del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al procedimiento de la Revisión por la Dirección. La planificación del logro de los objetivos se establece a partir del Plan de Acción de Calidad**.** Los objetivos del Sistema son:

- Generar planes y estrategias que permitan la mejora continua, la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Diseñar y ofertar programas en los niveles técnicos y tecnológicos que privilegien la docencia, fomenten la investigación y la proyección social en las partes interesadas
- Verificar y asegurar la disponibilidad de talento humano, infraestructura, recursos económicos y un ambiente de trabajo necesario para prestar un servicio de educación superior con calidad que garantice la satisfacción de nuestros usuarios.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

6.2.1) PLANIFICACIÓN COMO LOGRAR LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

De acuerdo al resultado de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad y las herramientas de planificación, la Representante Legal asegura el cumplimiento de los objetivos y de los requisitos. Ver Anexo E**:** Matriz correlación de objetivos.

Las herramientas de planificación son:

- El seguimiento a la gestión de los procesos de la Institución.
- La información documentada de los procesos: Procedimientos, Caracterizaciones, Instructivos, Manuales, Otros Documentos y Formatos.
- Los objetivos de calidad y el plan de acción para cumplirlos.
- Las acciones derivadas de las auditorías internas, auditorías externas y revisiones del sistema.

6.3) PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Mediante la Revisión por la Dirección, del Sistema de Gestión de Calidad, la Institución Tecnológica FITEC asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema. Las herramientas de planificación son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- La información documentada de apoyo como: Caracterizaciones, procedimientos, manuales, instructivos, otros documentos y formatos.
- Los objetivos de calidad y la matriz de correlación.
- Las acciones correctivas o de mejora derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que deban realizarse en el Sistema de Gestión de Calidad, se analizan en la revisión por la dirección, del sistema, tanto los cambios que pueden afectar e incidir en el cumplimiento de los objetivos del Sistema. Ver Anexo F: Procedimiento de planificación y gestión de cambios.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

7) RECURSOS

7.1.1) GENERALIDADES

La Tecnológica FITEC establece mecanismos para gestionar los recursos necesarios que permita la realización de los procesos, asegurando la disponibilidad para el funcionamiento efectivo del SGC con el propósito de incrementar la satisfacción de los estudiantes y usuarios, procurando:

- Establecer la información para detectar las necesidades de recursos
- Realizar el seguimiento de los procesos de autoevaluación de sus programas académicos.

En la caracterización de cada uno de los procesos está debidamente identificado el planear teniendo en cuenta la identificación de recursos humanos, el documento que es debidamente revisado y aprobado, lo que garantiza que sean presupuestados y asignados los recursos.

7.1.2) PERSONAS

La institución implementa acciones para mejorar la formación del personal académico mediante programas de apoyo de cualificación del recurso humano, proyectos de investigación, formación de tutores y monitores; el personal docente, administrativo y operativo cuenta en su hoja de vida con las evidencias referentes a su preparación académica, formación, habilidades y experiencia académica y laboral.

7.1.3) INFRAESTRUCTURA

La Tecnológica FITEC cuenta con la infraestructura que responde a las necesidades del servicio educativo.

a. Aulas de Clases.

b. Biblioteca digital.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

7.1.4) AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La Tecnológica FITEC identifica y gestiona de acuerdo a la normatividad vigente el ambiente de trabajo requerido para la prestación del servicio con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos. Cuenta con dependencias de prestación de servicio para atender a los estudiantes y generar un mejor ambiente de trabajo, obteniendo un mejor rendimiento del sistema de gestión de la calidad.

7.1.5.) RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cada proceso define dentro de la caracterización los mecanismos de seguimiento y medición con los que estará monitoreando y controlando la gestión.

7.1.6) CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Tecnológica FITEC cuenta con el conocimiento de acuerdo a la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, como son los Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Instructivos, Otros Documentos y Formatos. Se cuenta con registros de los informes de gestión y medición de indicadores elaborados por cada dependencia.

Se ejecuta el plan de capacitación SGC disponible en el portal institucional, con el objeto de potencializar y cualificar al personal de la institución.

7.2) COMPETENCIA

La institución asegura que las características del desempeño del personal permitan desarrollar adecuadamente sus funciones asignadas, así como de implementar y mantener el SGC, la mejora continua, su eficacia, aumentar la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en los lineamientos de competencia, toma de conciencia y formación, correspondientes al personal de la institución.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

7.3) TOMA DE CONCIENCIA

La Tecnológica FITEC define actividades encaminadas para asegurar que el personal tome conciencia sobre la importancia de la implementación de la Información Documentada, la realización de las actividades para la contribución de los objetivos del Sistema de gestión de Calidad. Estas son:

- Inducciones y reinducciones
- Capacitaciones.
- Talleres.
- Video Tutoriales.

El personal administrativo y docente es evaluado anualmente en su desempeño para asegurar el cumplimiento de los objetivo y roles de sus funciones.

7.4) COMUNICACIÓN

La Tecnológica FITEC mantiene una comunicación interna y externa entre los diferentes niveles organizacionales y las partes interesadas para mantener adecuadamente el SGC, lo que permite asegurar su efectividad, mediante el cumplimiento de la política, los objetivos y los requisitos de calidad de cada uno de los servicios educativos y de gestión, así como los resultados obtenidos.

La comunicación de la institución es multidireccional para evitar obstáculos que impidan asegurar la interrelación de los procesos, la relación estudiante, usuarios de la institución, así como del funcionamiento del SGC, con el propósito que la información sea transmitida correctamente desde la salida de un proceso hasta la entrada del siguiente proceso.

Qué comunicar	Quien comunica	A Quién comunica	Cuándo comunicar	Cómo comunica
El sistema de Gestión de Calidad.	Representante Legal	Órganos de Control y Vigilancia (Icontec)	Auditoría de Seguimiento o Certificación.	• Correo electrónico. • Listado Maestro de Documentos.
Misión, Visión, Políticas y Objetivos Corporativos	Líder del proceso de Gestión de Calidad.	Empleados, Líderes de Proceso, Profesores, Estudiantes	Modificación de contenidos. Inducción y reinducción. Cuando sea necesario	• Portal Institucional. • Avisos en recepción (misión y visión).

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Política y Objetivos de Calidad	Líder del proceso de Gestión de Calidad.	Empleados, Líderes de Proceso, Profesores, Estudiantes, Proveedores.	Modificación de contenidos Inducción y reinducción, cuando sea necesario	• Portal Institucional. • Correo electrónico y/o chat. • Avisos en recepción y en cada piso del edificio (política de calidad).
Manual de Calidad	Líder del proceso de Gestión de Calidad.	Empleados, Líderes de Proceso, Profesores, Estudiantes, Órganos de Control y Vigilancia.	Modificación de contenidos. Inducción y reinducción, cuando sea necesario	• Portal Institucional.
Requisitos del Cliente, Requisitos legales y reglamentarios	Líderes de Procesos	Empleados, Líderes de Proceso.	Modificación de contenidos Inducción y reinducción, cuando sea necesario	• Comunicados internos. • Correo electrónico y/o chat.
Mapa de procesos	Líder del proceso de Gestión de Calidad.	Todas las partes interesadas	Modificación de contenidos. Inducción y reinducción, cuando sea necesario	• Portal Institucional. • Comunicados internos.
Procedimientos, Manuales, Instructivos, Otros Documentos y Formatos	Líderes de Procesos	Empleados, Líderes de Proceso.	Modificación de contenidos Inducción y reinducción, cuando sea necesario	• Portal Institucional. • Comunicados internos. • Correo electrónico y/o chat.
Responsabilidad y autoridad con el SGC	Líderes de Procesos	Empleados, Líderes de Proceso.	Modificación de contenidos. Inducción y reinducción, cuando sea necesario	• Portal Institucional.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Compromiso frente al SGC	Líderes de los Procesos Estratégicos	Todo el Personal Administrativo	Permanentemente	• Portal Institucional. • Comunicados internos.
Evaluación de Proveedores	Líder de Proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Proveedores	Semestralmente	• Correo electrónico y/o Telefónicamente
Informe de Rendición de Cuentas - Informe de Revisión por la Dirección.	Rectoría	Partes Internas, Asamblea de Benefactores, Instituciones de Educación Superior, Organismos de Control y Vigilancia, Sociedad, Aspirantes, Medios de Comunicación Comunidad Científica	Anualmente, cierre de fin de año.	• Portal Institucional. • Comunicados internos.

Tabla 2 - Matriz de Comunicación

7.5) INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1) GENERALIDADES

El sistema de gestión de calidad de la Tecnológica FITEC está compuesto por la política, un manual, procedimientos y registros que permiten organizar y fundamentar el sistema de gestión de calidad y evidenciar el comportamiento que tiene el mismo dentro de la Tecnológica FITEC.

7.5.2) CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de la Tecnológica FITEC está debidamente elaborada, revisada y aprobada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de control de documentos, los procesos se relacionan con los responsables y con los procedimientos para lograr mayor comprensión del sistema.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

La Representante Legal establece la metodología para el control, distribución, actualización, autorización y mantenimiento de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En este sentido los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son controlados y están disponibles para su uso. Se establece el procedimiento para el control de documentos, el cual describe a continuación:

a) Los mecanismos para elaborar, revisar y aprobar los documentos, incluye la identificación y estado de revisión.
b) El mecanismo para el control de documentos, incluye los documentos externos.
c) El mecanismo que permita que los documentos estén disponibles en las dependencias correspondientes.
d) El control y la identificación de los cambios en los documentos
e) La identificación de los documentos de origen externo necesarios para la planificación y operación del SGC, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.

El representante del SGC mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del SGC y delega a cada dependencia la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base en el procedimiento para el control de documentos y el listado maestro de documentos. Todos los documentos quedan registrados dentro del Sistema de Gestión del Conocimiento.

7.5.3) CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Tecnológica FITEC cuenta con el procedimiento para el control de documentos, con la intención de que estén perfectamente elaborados, almacenados, clasificados, protegidos, identificados, disponibles y recuperables para cuando se necesiten. Este procedimiento se aplicará a todos los registros de la Tecnológica FITEC.

Cada responsable de área conserva y protege sus registros generados. El llenado de los registros puede ser físico o electrónico y debe ser en forma legible, clara y precisa.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

8) OPERACIÓN

8.1) PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Tecnológica FITEC es consciente de los retos que impone no solamente ser gestor del aprendizaje en los estudiantes, propender por aquellos que desde la Política Pública se sugieren, en cuanto a calidad académica, fomento de la investigación, fortalecimiento alianzas con los grupos de interés, egresados , entre otras, han sido recopilados y planteados en los ejes estratégicos del plan de desarrollo 2014 – 2018, lineamientos que marcarán el camino a seguir para alcanzar los objetivos planteados dentro de la misión y visión institucional.

Cuenta con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo los cuales enmarca el mapa de macro procesos de la Tecnológica FITEC.

8.2) DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELATIVOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos establecidos para la prestación de los servicios y productos ofertados por la Institución en Educación Superior, se rigen mediante la Normatividad Legal Vigente aplicable emitida por el Ministerio de Educación Nacional, los requisitos de las Partes Interesadas y los requisitos establecidos Institucionalmente.

8.2.1) COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Tecnológica FITEC considera los siguientes procesos de comunicación con los estudiantes, usuarios y partes interesadas, relacionados a:

- Las actividades de orientación al estudiante y oferta educativa, por medio de la plataforma virtual, Centro de Contacto, Bienestar institucional, Direcciones de programa y Dependencia de mercadeo.
- Las actividades de vinculación con el sector productivo y social, incluyendo su retroalimentación en el micro sitio de extensión.
- Las actividades de comunicación de los servicios que ofrece la institución.
- Dependencias y estrategias de atención personalizada a estudiantes.
- Implementación del programa Entre saltos de apoyo a los estudiantes.
- Programa de atención y seguimiento a egresados por medio del Micro sitio.
- Seguimiento a estudiantes y profesores.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

8.2.2) DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las dependencias de la Tecnológica FITEC aseguran que se encuentran identificados, definidos, revisados los requerimientos institucionales, los cuales son comunicados y aceptados por los estudiantes y usuarios, de conformidad con la capacidad de cumplimiento de la institución, e implementa las disposiciones eficaces para la comunicación interna y externa con los estudiantes, usuarios y las áreas que ejecutan las actividades planeadas; cuando existen cambios en las especificaciones del servicio.

Los requisitos institucionales ofrecidos por la Tecnológica FITEC a los estudiantes y usuarios incluyen:

a) Actividades académicas, culturales, deportivas, sociales, administrativas y operativas dirigidas por personal competente.

b) Procesos de comunicación flexibles.

c) Seguridad y acceso en sus instalaciones.

d) Nivel de desarrollo de sistemas de información virtuales para el acompañamiento de los estudiantes, profesores, egresados y usuarios en general.

8.2.3) REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En caso de cambios y actualizaciones en los requisitos de algún servicio de la institución o de sus partes interesadas, se asegura que la documentación pertinente sea actualizada, que el personal sea informado sobre las actualizaciones con el propósito de garantizar la continuidad, en la calidad en los productos y servicios ofertados sobre todo en los tecnológicos; evitando generar errores que se mantiene en las áreas correspondientes los registros pertinentes al servicio educativo, como son: solicitudes de servicio, constancias o certificaciones de estudio, polígrafos e historial de módulos, reglamento de estudiantes, entre otros.

La revisión de los requisitos cubre también la información pertinente a las actividades relacionadas con el ingreso, permanencia y egreso de la Tecnológica FITEC.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

8.2.4) CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Tecnológica FITEC identifica, determina los cambios que afectan a los productos y servicios educativos. La Vicerrectoría Académica, revisa los alcances de los cambios y lo soporta en la documentación institucional para que aprueben los respectivos cambios con el aval de los órganos de gobierno y darlos conocer a la Comunidad Fiteista de lo acordado.

8.3) DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1) GENERALIDADES

8.3.2) PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El consejo académico en cabeza de la Rectoría proyecta al consejo superior los programas académicos presentados por la Vicerrectoría que serán propuestos al Ministerio de Educación Nacional.

La Vicerrectoría académica coordina conjuntamente con los Directores de programa la solicitud de experto para iniciar la construcción del programa, teniendo en cuenta el documento Procedimiento de diseño de programas académicos.

En cuanto a la producción de módulos virtuales, el establecimiento e implementación de los módulos virtuales que corresponden a programas nuevos, en renovación o en mejoramiento de la institución se gestionan a partir del documento Procedimiento de diseño de módulos virtuales.

Los directores de programa son los encargados de gestionar con el experto del área de conocimiento el proceso de diseño pedagógico a partir de la entrega del Cronograma de trabajo.

8.3.3) ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Para el diseño y desarrollo del servicio ofrecido en educación Superior, se cuenta con el Procedimiento diseño de programas académicos relacionado con la creación de programas académicos y renovación de registro calificado. Gestión de Docencia, Gestión Comunicativa y Medios Educativos y Gestión Tecnológica se apoyan en el procedimiento de diseño de módulos virtuales para el diseño y puesta en marcha de los módulos de los Programas Académicos.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

8.3.4) CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los documentos y registros generados de estas actividades son conservados por las diferentes coordinaciones de las dimensiones en sus respectivos repositorios virtuales.

8.3.5) SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Una vez realizado el diseño pedagógico se realiza una revisión de corrector de estilo y derechos de autor hasta su conformidad de acuerdo a los lineamientos internos. Posteriormente es recibido por la dimensión comunicativa y son ellos los encargados de generar los recursos y el entorno virtual de aprendizaje del módulo de acuerdo a la imagen gráfica definida para el programa. Ya hecho el diseño comunicativo es entregado a la dimensión tecnológica para depositarlo en el repositorio virtual de módulos semilla, para ser puesto en escena una vez los estudiantes se encuentren con este en el plan de estudios.

8.3.6) CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios que surjan en el diseño de programas y desarrollo de los módulos nacen desde los Comités Curriculares y Consejo de Facultad dicha solicitud la analizará la Vicerrectoría Académica si cumple o no con lineamientos establecidos.

8.4) CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1) GENERALIDADES

Para el control de los proveedores externos se tiene el Pr-AF-01 Procedimiento de selección y evaluación de proveedores.

Debido a la naturaleza del servicio, los literales b y c fueron excluidos del Sistema de Gestión de Calidad.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

8.4.2) TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

La Tecnológica FITEC cuenta con el Formato de compras con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de los productos o servicios que se requieran al interior de la institución.

En el proceso de compras o adquisición de bienes o servicios cuenta con los formatos de proveedores y de compras, donde se estipula, la selección del proveedor y su respectivo intervalo de evaluación.

El responsable de cada Dependencia realiza la detección de necesidades de los materiales y suministros, servicios generales y equipo que deban adquirirse.

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera recibe el Formato de compras y revisa que esté correctamente diligenciado, se verifica si los proveedores actuales pueden proveer lo solicitado, en caso contrario se aplica el procedimiento de evaluación y selección en función a su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo a los requisitos especificados por el solicitante.

Los criterios para la selección y evaluación de los proveedores se realizan con base en los antecedentes del comportamiento histórico: los nuevos proveedores son evaluados por el desempeño y las evidencias mostradas durante el proceso de compra o prestación del algún servicio, desde el primer contacto.

8.4.3) INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES EXTERNOS

Toda solicitud de compra en la Tecnológica FITEC debe ser escrita y contener la información necesaria para garantizar que los proveedores suministren los implementos y/o Servicios necesarios para la institución.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1) CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

La Tecnológica FITEC cuenta con el proceso de docencia, para hacer referencia a nuestro servicio principal que es la educación, que se le brinda al estudiante para que puedan obtener una mejor formación académica por medio de la infraestructura que presenta la institución, plataforma tecnológica y por el cuerpo docente enfocado a la filosofía institucional.

De la misma manera la Tecnológica FITEC realiza una inducción a los estudiantes que ingresa a la institución para que ellos conozcan los servicios que se les brinda.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

La Tecnológica FITEC realiza el proceso de seguimiento y medición a nuestro servicio principal de educación a través de herramientas tecnológicas, para validar la calidad de los programas y su impacto la Tecnológica FITEC realiza un proceso de seguimiento a egresados para observar cuántos de nuestros egresados están trabajando en sus campos de acción de su formación profesional.

La institución también desarrolla los procesos de autoevaluación interna que le permiten identificar el porcentaje de cumplimiento en los diferentes ámbitos de la prestación del servicio educativo.

8.5.2) IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

El sistema de gestión de calidad de la Tecnológica FITEC cuenta con el servicio de identificación de los documentos de identidad y del código estudiantil.

Cuando el estudiante realiza su matrícula académica automáticamente se genera el código o carnet que lo identifica como estudiante de la Tecnológica FITEC.

La trazabilidad se debe realizar por medio de la ficha académica del estudiante.

8.5.3) PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La Tecnológica FITEC, establece los elementos necesarios para el manejo y cuidado de los productos que son propiedad del estudiante o usuario como son documentos personales, información, equipos, materiales u otros, mientras estén bajo el control de la institución.

Los productos que recibe la institución propiedad del estudiante y/o usuario por medio de alguna dependencia se gestiona por medio del documento denominado Formato propiedad del cliente, el cual considera los siguientes datos: Nombre de la dependencia, producto proporcionado por el usuario, servicio, identificación, verificación, protección y salvaguarda.

8.5.4) PRESERVACIÓN

La Tecnológica FITEC identifica y asegura la protección de sus clientes por medio de una buena formación académica y de una buena infraestructura física que le permite al estudiante ampliar sus conocimientos, para las aplicaciones en los campos de acciones que ellos desean a futuro.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

La Tecnológica FITEC hace referencia a las condiciones del entorno y desarrollo de las actividades de los estudiantes y de los profesores se adquiere todos los elementos necesarios para el mejoramiento estudiantil dentro de la Tecnológica FITEC.

La Tecnológica FITEC cuenta con la realización de mantenimiento de equipos que se realiza cada 6 meses y adicionalmente se maneja un formato de salida de equipos de la tecnológica para realizar mantenimientos externos a los equipos si ellos lo requieren.

8.5.5) ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La Tecnológica FITEC para evaluar la prestación del servicio de educación superior que brinda, cuenta con una encuesta de satisfacción que se realiza en cada uno de los módulos vistos por parte del estudiante, al finalizar cada ciclo académico y se analiza según el Pr-Q-12 Procedimiento de Satisfacción del Cliente.

8.5.6) CONTROL DE LOS CAMBIOS

Los documentos y registros generados de estas actividades son conservados por las diferentes coordinaciones de las dimensiones en sus respectivos repositorios virtuales.

8.6) LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los servicios deben ser verificados con el fin de evidenciar con el cumplimiento de las condiciones establecidas, el resultado debe ser analizado y registrado con el fin de garantizar el control y mejora de las relaciones con los proveedores.

8.7) CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Tecnológica FITEC cuenta con el procedimiento de control de servicio no conforme que señala que toda salida no conforme se logre identificar y se generen las posibles acciones de corrección a tomar.

Una vez realizadas las acciones se deben verificar nuevamente dentro del sistema de gestión de calidad con el objetivo de sobresaltar las acciones correctivas que se tomaron para corregir esa no conformidad que se presenta dentro del servicio en la institución. Se realiza la identificación de no conformidades potenciales para mejorar el servicio.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1) GENERALIDADES

La Tecnológica FITEC en cada proceso tiene establecidas las actividades para el ciclo P, H, V, A de cada proceso estratégico, misional y de apoyo garantizando el análisis de datos y la generación de una mejora continua.

9.1.2) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Tecnológica FITEC establece dentro del Pr-Q-12 Procedimiento de Satisfacción del Cliente que el mecanismo de recolección de la Satisfacción del Cliente será por medio de una encuesta que estará disponible en los módulos cursados en cada uno de los ciclos del semestre académico.

Esta encuesta estará disponible para los estudiantes una vez culminen las unidades de cada uno de los módulos cursados.

9.1.3) ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Tecnológica FITEC reúne y analiza toda la información que se genera antes durante y después de la realización y ejecución de los procesos, incluyendo los resultados de los seguimientos y mediciones que se realizan dentro de la institución con el fin de dejar la evidencia y demostrar la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

9.2) AUDITORÍA INTERNA

La Tecnológica FITEC cuenta con un procedimiento y formatos establecidos de auditorías internas de calidad el cual contiene los objetivos el alcance y los responsables de las auditorías.

Las auditorías que se realicen en la institución deben ser planificadas, programadas y ejecutadas y de las mismas maneras se les debe informar a los demás colaboradores de la tecnológica en la entrega de resultados con el fin de obtener acciones de mejoras dentro de la institución.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1) GENERALIDADES

9.3.2) ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Tecnológica FITEC debe realizar informes de preparación para la revisión por la dirección, para que de esa manera se pueda asegurar que cada revisión sea debidamente planificada y preparada con el fin de observar los resultados, eficiencia, eficacia, efectividad del sistema de gestión de calidad.

9.3.3) SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Una vez realizado el informe se generan las acciones que aseguran la mejora del servicio, el crecimiento de la satisfacción del cliente.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

10.2) NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Tecnológica FITEC debe contar con el procedimiento de acción correctiva y de mejora para establecer las debidas disposiciones a seguir a todas las no conformidades tanto reales como potenciales que se puedan generar dentro del sistema de gestión de calidad, donde deben quedar debidamente documentadas y estudiadas para proceder con la generación o aplicación de las acciones correctivas.

10.3) MEJORA CONTINUA

La Tecnológica FITEC debe realizar continuamente mejoras en el sistema de gestión de calidad apoyándose en nuestra política de calidad, objetivos de calidad, y en los resultados que se presenten en las auditorías para generar un análisis de datos y de esa manera poder presentar las acciones correctivas y la revisión del sistema de gestión de calidad por la alta dirección de la institución

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR