Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE CALIDAD

GUÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

Índice

1. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN 4
   1.1. QUIENES SOMOS 4
   1.2. RESEÑA HISTÓRICA 4
   1.3. UBICACIÓN 5
   1.4. MODELO EDUCATIVO INSTITUCIONAL 5
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 6

5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 7
   5.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 7
   5.2. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 9
   5.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 9
6. LIDERAZGO 10
   6.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO 10
   6.2. POLÍTICA 10
      6.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD 11
   6.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN CENCO 11
7. PLANIFICACIÓN 12
   7.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 12
   7.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 12
   7.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 12
8. APOYO 13
   8.1. RECURSOS 13
8.1.1. GENERALIDADES 13
8.1.2. PERSONAS 13
8.1.3. INFRAESTRUCTURA 13
8.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 14
8.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN 14
8.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 14

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

8.2. COMPETENCIA 14
8.3 TOMA DE CONCIENCIA 15
8.4. COMUNICACIÓN 15
8.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 16
9. OPERACIÓN 17
9.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 17
9.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18
9.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18
9.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPORCIONADOS EXTERNAMENTE 19
9.5. PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO 19
9.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO 19
9.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 20
9.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS 20
9.5.4. PRESERVACIÓN 20
9.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA 20
9.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS 21
9.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 21
9.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 21
10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 22
10.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 22
10.2. AUDITORIA DE CALIDAD 22
10.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 23
11. MEJORA 24
11.1. GENERALIDADES 24
11.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA. 24

12. CONTROL DE CAMBIOS 25
13. CONTROL DE APROBACIÓN
14. ANEXO 26

1. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1.1. QUIENES SOMOS

CFT CENCO es una Institución de Educación Superior, de carácter privado y con fines de lucro, reconocida oficialmente por el Estado Chileno para la expedición de títulos técnicos de nivel superior.

Su Misión es: *Formar a jóvenes y adultos trabajadores como técnicos de nivel superior en modalidad virtual, mediante un modelo educativo innovador y flexible, sustentado en los valores institucionales, asegurando una educación de calidad. A través de la formación continua, la vinculación con el medio y la innovación interactúa con su entorno relevante, contribuyendo a la inserción laboral de sus egresados y al desarrollo del país*. Por otra parte, su visión es: *Ser reconocidos como una institución de educación de calidad, líder en la formación de técnicos de nivel superior en modalidad virtual, capaces de incorporarse a la sociedad y al mundo del trabajo de una manera autónoma e integral.*

Sus Propósitos Institucionales son:

- Formar técnicos de nivel superior en modalidad, mediante un modelo educativo innovador y flexible, sustentado en los valores institucionales, asegurando una educación de calidad.
- Contribuir a la movilidad social y laboral de los y las trabajadores que optan por nuestra institución para cursar una carrera afín al trabajo que realizan y a sus intereses.
- Generar mayores capacidades de gestión a través de un modelo institucional que permita la planificación, ejecución, medición, control y mejoramiento continuo del servicio académico y de los procesos de apoyo necesarios para asegurar el ejercicio docente, la satisfacción en el servicio que entrega y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.
- Promover la formación valórica, ética y la autonomía de los aprendizajes de los y las estudiantes para contribuir al perfil de egreso y al sello institucional, que busca un técnico autónomo, autocrítico y que sabe resolver problemas de su entorno laboral.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

El CFT CENCO fue creado el 25 de enero del año 1985 y, en virtud de las normas contenidas en el DFL 24 de 1981, obtuvo la autorización del Ministerio de Educación el 25 de enero de 1985 mediante Decreto Exento de Educación Nº 19, modificado por Decreto Exento de Educación Nº 1067 del 31 de octubre de 2002.

La institución se considera de pleno derecho reconocida oficialmente, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 87º, inciso 1º del DFL Nº 1 de 2006, el que “Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza”.

Posteriormente, el año 2008, el Ministerio de Educación le otorga a CFT CENCO la Plena Autonomía mediante Resolución Exenta Nº 8011, de fecha 11 de noviembre de 2008, donde se reconoce que la institución tuvo significativos avances en su funcionamiento. Ello particularmente gracias a su gestión administrativa, alcanzando un nivel de desarrollo satisfactorio en sus aspectos académicos, administrativos y económicos. Lo anterior avala la capacidad de CFT CENCO para responder

satisfactoriamente a los requerimientos formulados y llevados adelante, para consiguientemente alcanzar ante la sociedad chilena un posicionamiento como opción real y válida de educación técnica superior.

CFT CENCO ha titulado a más de 9500 técnicos de nivel superior y ejecuta su labor educativa en la actualidad en modalidad virtual. La población estudiantil objetiva a la que apunta la institución se constituye esencialmente por jóvenes y adultos trabajadores y trabajadoras que buscan una posibilidad de certificación y tecnificación de sus aprendizajes en el campo laboral. CFT CENCO, imparte en la actualidad carreras técnicas en las áreas de Administración, Industria, Salud, Educación y Social.

Desde el año 2014, CFT CENCO ha implementado la modalidad virtual en su modelo de enseñanza, es decir, se han ofertado programas a través de educación a distancia, desarrolla 19 carreras con una matrícula nueva anual promedio en los últimos 4 años de aproximadamente 2816 estudiantes. La matrícula de alumnos nuevos alcanza a diciembre del año 2023 a 3500.

CFT CENCO consecuente con su actitud innovadora, ha asumido un conjunto de desafíos con el propósito de enfrentar con éxito los profundos cambios producidos en el ámbito de la educación superior y otros que están por venir.

Entre esos desafíos se encuentra la elaboración de un nuevo Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, instrumento que guía nuestro quehacer para los próximos años; también se se ha implementado un Proceso de Innovación Metodológica que potencia e incorpora nuevos elementos al proceso de enseñanza y aprendizaje de la educación virtual, junto con añadir elementos que garantizan la confiabilidad de esta modalidad educativa.

El CFT CENCO desarrolló durante el año 2021 su proceso de autoevaluación institucional con miras a acreditarse ante la CNA. Dicho proceso involucró a toda nuestra comunidad y se levantaron las fortalezas de nuestro proyecto así como también las oportunidades de mejora. Los avances obtenidos en la instalación de nuestro sistema de gestión de calidad, así como los indicadores de gestión fueron reflejados en dicho informe. Ello fue corroborado por el informe de pares evaluadores. Todo lo anterior, es ratificado en octubre del año 2022 al obtener 3 años de acreditación hasta octubre de 2025.Desde esa primera fecha hasta el día de hoy la institución se encuentra trabajando en pos de avanzar en los planes de mejoras relacionados con su proceso de acreditación.

1.3. UBICACIÓN

El Centro de Formación Técnica Cenco tiene sus oficinas en calle Enrique Mac Iver 125 piso 10 de la ciudad de Santiago.

1.4. MODELO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

El Modelo Educativo de CFT CENCO está basado, fundamentalmente, en un proceso multidireccional de interacciones entre los dos agentes principales, estudiante y profesor, y en las necesidades específicas del contexto y las demandas socioculturales y productivas.

Nuestro Modelo Educativo, con base en una formación centrada en el estudiante, se estructura en relación con los actores claves y relevantes en el proceso de formación y sus apoyos. El y la estudiante de CFT CENCO son el agente central del proceso educativo. Las actividades de formación se dirigen hacia el desarrollo de sus habilidades, actitudes y conocimientos, para lograr su desarrollo integral como futuro técnico, como persona y ciudadano que aportará al desarrollo de su comunidad, donde *"toda persona, en cualquier etapa de su vida, debe disponer de oportunidades de aprendizaje permanentes, a fin de adquirir los conocimientos y las competencias necesarias para hacer realidad sus aspiraciones y contribuir a la sociedad"* (UNESCO, 2015).

El Centro estimula, intencionalmente, que el y la estudiante sean capaces de vincular el saber aprendido con experiencias, situaciones y contextos significativos y pertinentes de la vida real, piense y reflexione críticamente, manifieste rigurosidad intelectual en su trabajo académico, otorgue sentido a sus aprendizajes y se motive por el aprendizaje continuo. El estudiante de CFT CENCO aprende, además, en colaboración con docentes y pares, como asimismo, autogestiona su aprendizaje, tanto en los contenidos como en los procesos implicados en su construcción.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Calidad ha sido elaborado por el **Comité de Aseguramiento de la Calidad y la Rectoría** con el propósito de difundir la Política de Calidad y describir los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, de acuerdo al alcance definido. Este manual se complementa con **procedimientos, instructivos y políticas** que están disponibles en el **Repositorio de Aseguramiento de la Calidad**.

El Sistema de Gestión de Calidad del **CFT CENCO** surge de la necesidad de fortalecer la implementación de la planificación estratégica de la institución. Su objetivo es estandarizar los procesos mediante la definición de **procedimientos, instructivos y políticas**, identificar los distintos cargos participantes en las actividades de los procesos, asegurar el conocimiento de la institución y contribuir a la mejora continua en los ámbitos del quehacer institucional.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para la elaboración de este manual se han tenido en cuenta los siguientes documentos:
Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Norma Internacional ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos normativos que constan en este manual, en las políticas institucionales, en el mapa de procesos, en los procedimientos y en el resto de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del CFT CENCO, han sido tomados de la citada Norma Internacional ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

5.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Rectoría lidera y gestiona la revisión de las cuestiones externas e internas que pueden afectar la capacidad para lograr los resultados previstos.

Con el propósito de identificar fortalezas y desafíos de su quehacer, el **CFT CENCO** procura mantener un conocimiento acabado de los cambios internos y externos a la institución. Para esto, las distintas Vicerrectorías monitorean permanentemente las principales tendencias y transformaciones relativas a la educación superior nacional e internacional, así como otras variables que afectan su desarrollo y desempeño.

El principal instrumento de planificación y desarrollo que utiliza el **CFT CENCO** es su Plan de Desarrollo Estratégico (PDE), el cual se revisa y actualiza periódicamente.

A principios de 2020, el **CFT CENCO** inició un nuevo proceso de planificación estratégica para el período 2021-2025, con el fin de ampliar y consolidar su rol de liderazgo en la formación Técnico-Profesional en **modalidad virtual** y en la educación continua del país, situando al estudiante en el centro de su quehacer. En el marco de dicho proceso, se renovó el compromiso de formar **Técnicos de nivel Superior** mediante un modelo educativo innovador y flexible, sustentado en los valores institucionales, asegurando una educación de calidad, y se delinearon los ejes estratégicos que conducirán a la institución hasta la mitad de esta década.

El proceso de planificación estratégica fue participativo, colaborativo y transparente. La metodología de trabajo para asegurar la participación de los integrantes de los diferentes niveles estructurales de CFT CENCO contempló lo siguiente:

La realización de varios talleres de conversación estratégica del Directorio y del Comité de Planificación de CFT CENCO con el objeto de entregar su visión estratégica de la Institución. Entre los temas que se abordaron, se destacan las tendencias en materia de Educación Superior y su integración al quehacer del Centro de Formación Técnica CENCO, los elementos de la visión y misión de CFT CENCO para analizar su permanencia o reformulación en base a nuevos lineamientos que puedan surgir con el paso del tiempo y los acontecimientos, aportando complementariamente, un diagnóstico de necesidades objetivas, en base a las fortalezas y debilidades institucionales que percibían, y el lugar que ocupará la educación a distancia en la actividad formativa en los próximos años.

A manera de input para todo este proceso, se realizaron diversas encuestas a distintos actores, tales como estudiantes, egresados y egresadas de diferentes cohortes y carreras, empleadores, principalmente dirigentes de diversas instituciones que han apoyado a Cenco incorporando estudiantes y/o egresados y egresadas en sus instituciones.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

Al interior de la Institución, y por su contacto directo con los y las Estudiantes, se les pidió también la opinión mediante encuestas con preguntas abiertas y cerradas a Jefes de Área, Docentes y Tutores de Acompañamiento, para conocer sus impresiones y aportes a este proceso de Planificación Estratégica.

Dentro de las definiciones se establecieron los Ejes Estratégicos, junto con el establecimiento de los Objetivos Estratégicos y los indicadores asociados a ellos, para el fiel cumplimiento de la Planificación Estratégica en el horizonte planteado de cinco años.

Junto a lo anterior, se realizaron varias entrevistas en profundidad a los actores claves en este proceso, siendo los Vicerrectores, la Presidenta del Directorio, el Rector y los Jefes de Área las personas encargadas de nutrir con aspectos relevantes del entorno, fortalezas y oportunidades de mejora, perspectivas a futuro relacionados al ámbito educativo y formativo de nuestro Centro de Formación Técnica. El Rector y los y las Vicerrectores se conformaron como Comité en el mes de agosto de 2020, donde realizaron un análisis del entorno, una evaluación del grado de cumplimiento del PDE anterior, y una evaluación institucional, a fin de que los ejes, objetivos estratégicos y las líneas de trabajo definidas, reflejen el sentir de todas las personas que conforman la comunidad de CENCO.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

5.2. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CFT CENCO ha determinado que todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 son aplicables a su Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance del **Sistema de Gestión de la Calidad de CENCO** queda definido de la siguiente manera:

"Formación de técnicos de nivel superior, gestión académica, desarrollo de planes y programas de carreras técnicas y educación continua, proceso de admisión, proceso de titulación y seguimiento de los estudiantes, de gestión institucional y procesos de vinculación con el medio."

5.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El CFT CENCO, a través del Comité de Aseguramiento de la Calidad, tiene documentado, implantado, y mantiene al día un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. Dicho Sistema está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidad, procesos, procedimientos y de recursos necesarios para llevar a cabo la Gestión de la Calidad de la organización.

El Sistema de Gestión de Calidad de CENCO se mantiene y mejora continuamente mediante la aplicación de la Política de la Calidad y los objetivos de calidad de la Institución, el tratamiento de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la medición de la satisfacción de los y las Estudiantes, las acciones de mejora y la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte del **Comité de Aseguramiento de la Calidad**. De ser necesario serán invitados a esta revisión las Direcciones y Unidades pertinentes dependiendo del tema a tratar.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene definido un Mapa de Procesos donde quedan determinados todos los Procesos Estratégicos, Procesos Claves o Principales y Procesos de Soporte o Apoyo incluidos en el alcance del sistema de Gestión de Calidad, así como sus interrelaciones con el objeto de:

- Facilitar la comprensión y el cumplimiento de los requisitos del Sistema.
- Plasmar de manera clara el aporte de valor de los procesos.
- Establecer objetivos alineados al Plan de Desarrollo Estratégico de la Institución.
- Obtener los resultados esperados de cada proceso.
- Favorecer la eficacia de los procesos.
- Mejorar continuamente los procesos en base a su seguimiento y control.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

La secuencia e interacción de los procesos de las Áreas Funcionales y Servicios se realiza atendiendo a la siguiente clasificación:

- Procesos Estratégicos: que definen la gestión estratégica.
- Procesos Clave o principales: que desarrollan la operatividad de la Institución. •
- Procesos Soporte: que apoyan a los procesos Estratégicos y Clave.

El seguimiento y control de los procesos lo realiza el dueño de cada proceso. En las reuniones del Comité de Aseguramiento de la Calidad se monitorea el avance de la implementación de los procesos y las mejoras efectuados a los mismos, así como el seguimiento de las auditorías de Calidad y el cumplimiento a los planes de acción.

6. LIDERAZGO

6.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

El Comité de Aseguramiento de la Calidad, Vicerrectorías y las Direcciones y sus colaboradores, se comprometen de forma activa, en el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y en su mejora continua, comunicando a todas las personas que conforman la Institución la importancia de satisfacer los requisitos de calidad respecto a los Estudiantes, la normativa vigente y los requisitos internos. Para ello comunican la Política de Calidad a toda la Institución, con el fin de ayudar a la mejora del desempeño y comprometer a las personas en el logro de los objetivos definidos. Asimismo, son responsables de la revisión de sus procesos y de proponer los recursos necesarios a nivel de infraestructura, ambiente de trabajo, personal y de procesos, de cara a asegurar su adecuación y eficacia continua.

CFT CENCO se asegura que la Política y el Sistema de Gestión de la Calidad están orientados a cumplir los requisitos de los estudiantes y a mejorar la satisfacción de los mismos.

6.2. POLÍTICA

La Rectoría de CENCO está comprometida en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y en mejorar continuamente su eficacia, establece, a través del **Comité de Aseguramiento de la Calidad** la Política de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad. Dicha Política es el marco para la definición de los objetivos y proporciona un referente para que las necesidades y expectativas del cliente (estudiante) se determinen y se cumplan, con el firme propósito de aumentar la satisfacción del mismo. El **Comité de Aseguramiento de la Calidad**, las Direcciones de área, y los responsables de los procesos se encargan de que la Política de Calidad sea comunicada y entendida por toda la Institución y de analizar y revisar la misma cuando corresponda.

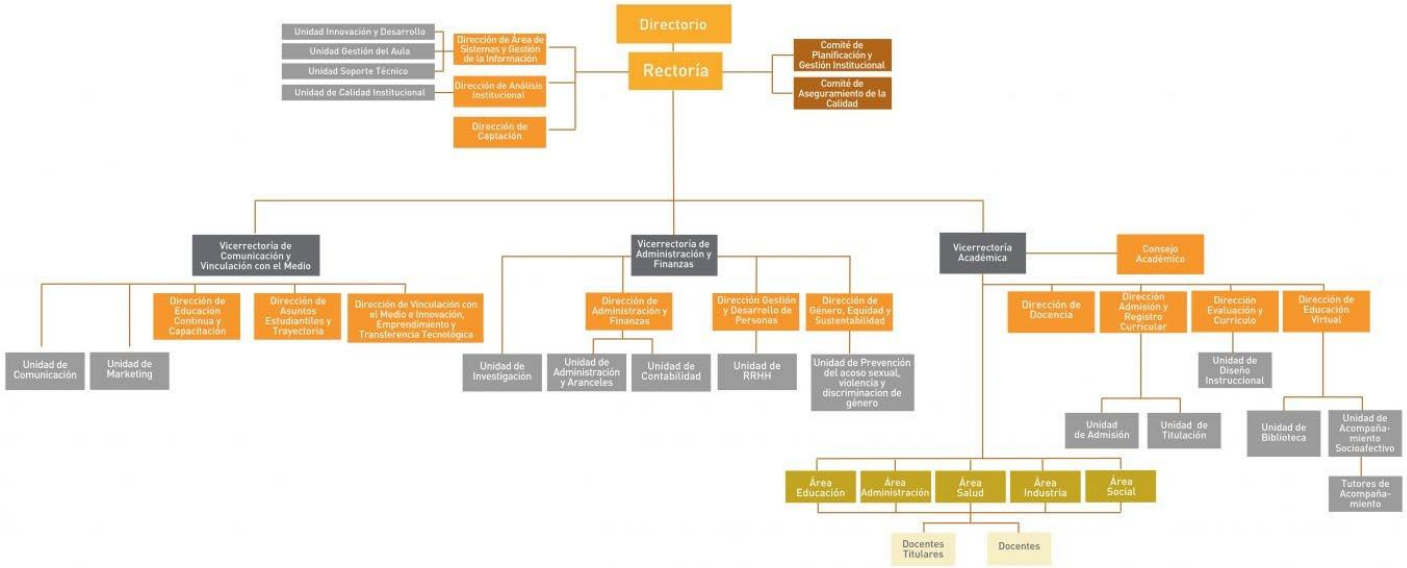
6.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD

"CFT CENCO como una institución de educación de calidad que apunta a ser líder en la formación de técnicos de nivel superior en modalidad virtual, capaces de incorporarse a la sociedad y al mundo del trabajo de una manera autónoma e integral, se compromete a entregar un servicio educacional orientado a lograr los aprendizajes y aumentar la satisfacción de los estudiantes, clientes internos y externos, mediante la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de fortalecer la implementación de la planificación estratégica, además de cumplir con los requisitos legales y otros que la Institución suscriba."

La Política de Calidad se difunde entre nosotros, a través del repositorio de calidad, en las reuniones informativas, la distribución de copias de la Política de la Calidad y de otros documentos informativos. Además, se encuentra accesible en el LMS de la Institución a todos los grupos de interés pertinentes definidos por CFT CENCO. Asimismo, se encuentra disponible de manera resumida en la Página Web de la institución para toda aquella parte interesada que desee conocerla y revisarla. En el caso de ser solicitada de manera formal por alguna parte interesada externa a la Institución, esta será entregada previo análisis de la pertinencia y autorización correspondiente.

6.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN CENCO.

Estructura organizacional definida en CFT CENCO, tal como muestra la figura N° 1.



Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

La Rectoría a través del **Comité de Aseguramiento de la Calidad**, coordina las Auditorías internas de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad y apoya en la documentación de los procesos y publicación a través del Repositorio de calidad.
La responsabilidad y autoridad de los colaboradores está definida en cada uno de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y los Descriptores de Cargo.

7. PLANIFICACIÓN

7.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, CFT CENCO ha determinado sus riesgos y oportunidades que son necesarios abordar. Para ello se vale del análisis de las cuestiones y los requisitos comentados en los puntos 5.1 del presente Manual.

Para llevar a cabo la identificación de Riesgos Operacionales y determinar las acciones a tomar CFT CENCO cuenta con un Comité de Aseguramiento de la Calidad, que ha definido una **Matriz de riesgos y oportunidades**, la cual se encuentra en el repositorio de calidad y se monitorea en las sesiones del comité de aseguramiento de la calidad, lo cual queda plasmado en las actas de comité.

7.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

El Comité de Aseguramiento de la Calidad y el Comité de Gestión y Planificación, cumplen el rol de resguardar el cumplimiento de la misión, visión y propósitos institucionales plasmados y gestionados en el Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2025, marcando el ritmo de su desarrollo y ejecución en los distintos niveles y áreas.

Asimismo, monitorean la dirección del quehacer Institucional, se promueve la cultura de planificación y control dentro de la Institución, a través de la difusión de una metodología de planificación estratégica y el establecimiento del mecanismo de gestión, control y seguimiento de proyectos estratégicos y sus respectivos presupuestos; como así el mecanismo de gestión de indicadores a través del cual se coordina tanto la definición de indicadores y metas institucionales para el logro de los objetivos, para lo cual se ha confeccionado un **cuadro de mando integral** que permite el seguimiento de los objetivos de calidad y sus respectivos indicadores de tributan a cada uno de ellos.

7.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El Comité de Aseguramiento de la Calidad planifica los cambios en base al punto 5.4 del presente Manual, en el caso de que haya determinado la necesidad de los mismos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

8. APOYO

8.1. RECURSOS

8.1.1. GENERALIDADES

Los y las Vicerrectore(a)s, Directores y responsables de las áreas, son responsables de identificar y proponer al Rector, los recursos adecuados para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y, de este modo, aumentar la satisfacción del Estudiante mediante el cumplimiento de sus requisitos.

8.1.2. PERSONAS

Los responsables de las áreas, la dirección de los mismos, aseguran la disposición y formación de las personas necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a través de lo descrito en los siguientes procedimientos:

- ***Procedimiento para la Selección y Reclutamiento de Personal Docente PR-2.3.1-A***
- ***Procedimiento de Apresto docente PR-2.3.2-A***
- ***Procedimiento de Sistema de Evaluación Docente PR-2.3.3-A***
- ***Procedimiento de Perfeccionamiento Docente PR-2.3.4-A***
- ***Política de Gestión y Desarrollo Personas PL-3.2.1-A***
- ***Procedimiento de Capacitación PR-3.2.3-A***
- ***Procedimiento Evaluación del Desempeño y Capacitación del Personal PR-3.2.3-B***
- ***Política de Promoción y Desarrollo de Carrera Profesional PL-3.2.3-C***

8.1.3. INFRAESTRUCTURA

La Vicerrectoría Académica, sus Direcciones, y la Vicerrectoría de Administración y Finanzas se aseguran de que se cuenta con la infraestructura necesaria (edificios y servicios, equipos, recursos de transporte y tecnología de información y comunicación) para el desempeño de las actividades y el cumplimiento de requisitos de los Estudiantes, y cuando sea el caso de proponer la mejora de los mismos.

Con el fin de asegurar el máximo aprovechamiento de los recursos materiales disponibles, se llevarán a cabo las operaciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo necesarias, en función del equipo e instalación del que se trate, esto a través de proveedores externos o con personal interno.

Esto se lleva a cabo de acuerdo a lo descrito en los siguientes procedimientos:

- ***Procedimiento de Compras PR-3.1.4-A***
- ***Procedimiento para la actualización de la web institucional PR-3.3.3-A***
- ***Procedimiento de Implementación de Servicios PR-3.3.2-A***
- ***Procedimiento de Evaluación de Servicios PR-3.3.2-B***
- ***Procedimiento de Mantención de un Servicio PR-3.3.2-C***

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

8.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Las Vicerrectorías se aseguran de que cuentan con el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los servicios.

Si las Vicerrectorías detectan o recogen a través de Auditorías Internas, Auditoria de Calidad, sugerencias de Colaboradores / Estudiantes o por cualquier otro medio, condiciones en el ambiente de trabajo que pudiesen poner en riesgo la conformidad con los requisitos de los servicios, se compromete a implementar medidas oportunas necesarias para su resolución.

8.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Para llevar la trazabilidad de las mediciones se cuenta con el Procedimiento:

- ***Monitoreo de indicadores de robustez institucional PR-1.1.1-A***
- ***Reporte a instituciones educaciones externas (ministerio o paralelos) sobre estadísticas educacionales PR-1.1.2-A***
- ***Procedimiento de Ejecución del PDE PR-1.3.1.2-A***
- ***Procedimiento de Evaluación del PDE PR-1.3.1.3-A***

Nota: el punto de la norma 7.1.5. no aplica, ya que la organización no utiliza instrumentos de calibración.

CFT CENCO tomará las acciones adecuadas cuando la validez de los resultados de medición previos se haya visto afectada.

8.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

CFT CENCO cuenta con los conocimientos necesarios para lograr la conformidad del servicio de Educación Superior que brinda a sus estudiantes, tal como se describe en el punto 0 Reseña Histórica.

8.2. COMPETENCIA

Las Vicerrectorías, conjuntamente con las Direcciones a su cargo, se asegura de que el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio es competente en cuanto a su adecuación, formación o experiencia, lo cual se encuentra especificado en los Descriptores de Cargo y en el Perfil Docente.

Basándose en las necesidades de formación detectadas como consecuencia del ingreso de nuevo personal, cambio de puestos, incorporación de nuevos equipos, revisión y/o creación de nuevos programas de estudio llevan a cabo las actividades de formación que permitan satisfacer dichas necesidades.

Esto se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en:

- ***Procedimiento para la Selección y Reclutamiento Docente PR-2.3.1-A***
- ***Procedimiento de Evaluación Docente PR-2.3.3-A***
- ***Procedimiento de Selección y Contratación de Recurso Humanos PR-3.2.2-B***
- ***Procedimiento Evaluación de Desempeño y Capacitación del Personal PR-3.2.3-B***
- ***Política de Promoción y Desarrollo de Carrera Profesional PL-3.2.3-C***

8.3. TOMA DE CONCIENCIA

Basándose en las necesidades de formación detectadas como consecuencia del ingreso de nuevo personal, cambio de puestos, incorporación de nuevos equipos, y/o creación de nuevos programas de estudio, se llevan a cabo las actividades de formación que permitan satisfacer dichas necesidades.

Esto se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en:

- ***Procedimiento de Apresto de estudiantes PR-2.1.1.1-A***
- ***Procedimiento para la selección y reclutamiento docente PR-2.3.1-A***
- ***Procedimiento de Modificación de Carrera PR-2.2.1.2.1-A***
- ***Procedimiento de Apresto docente PR-2.3.2-A***

8.4. COMUNICACIÓN

La Vicerrectoría de Comunicación y Vinculación con el Medio, es la unidad responsable de liderar el plan de comunicaciones institucionales de CFT CENCO, lo que implica su implementación, promoción y coordinación de la comunicación del quehacer institucional con sus audiencias, internas y externas:

- Informando oportuna y verazmente a la comunidad educativa.
- Difundiendo el impacto de sus actividades de docencia, innovación y vinculación con el medio en las comunidades locales y sociedad en general, haciendo evidente su impacto y aporte a la sociedad.

Ello se traduce en:

- ***Política de comunicación institucional PL-1.2.1-A***

A nivel interno, es la responsable de implementar las políticas comunicacionales institucionales manteniendo actualizados los medios propios, junto con generar una integración funcional (colaboración), cohesión y sentido con el Plan de Desarrollo Estratégico en sus académicos y administrativos. Asimismo, busca mantener a sus estudiantes informados, promoviendo que su experiencia estudiantil sea satisfactoria.

Mientras que, a nivel externo tiene como objetivo de promover el quehacer institucional relacionado a las comunidades locales y el sector productivo, posicionando a CFT CENCO como una Institución de Educación Superior responsable de las necesidades de su entorno y el impacto que sus estudiantes pueden generar en el

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

desarrollo país a través de su formación profesional.

Para cumplir con estos propósitos, esa Vicerrectoría canaliza las necesidades de difusión de cada una de las áreas de CFT CENCO brindando la asesoría que permita rescatar los valores de marca y el discurso Institucional.

Algunos de los canales habitualmente utilizados para la comunicación interna son los siguientes:

- Encuentros de Directivos, donde se comunican los lineamientos principales con los que se gestionará la institución
- Reuniones de Rectoría, en la que participan los Directivos y las Vicerrectorías y Comités, allí se presentan los avances del mes anterior y prioridades para el mes siguiente. Se generan boletines para que los asistentes transmitan la información a sus equipos.
- Mailing Institucional, generados por la Vicerrectoría de Comunicación y Vinculación con el Medio. Su objetivo es distribuir la información de hitos de proyectos de alcance institucional y de nombramientos de colaboradores.
- Portal WEB, generado como medio de comunicación interno y externo donde todos los colaboradores pueden acceder a información institucional general. Está sujeto a Política Institucional específica.
- Sitios informativos de acceso restringidos para audiencias internas, también sujetas a Políticas Institucionales específicas:
  - ✓ Administrativos
  - ✓ Docentes
  - ✓ Estudiantes
- Redes sociales institucionales, dirigidas en primera instancia a alumnos, ex alumnos y postulantes, también funcionan como medio de comunicación para colaboradores, también sujeto a Política Institucional. Videoconferencias permanentes, herramienta utilizada para coordinarse con contrapartes.

8.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente, la Política y los Objetivos de la calidad establecidos, así como la de disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el sistema de gestión de la calidad debe estar establecido documentalmente. La estructura documental en la organización es la siguiente:

Política de la Calidad: Es una orientación o directriz que debe ser comunicada y entendida por todos los miembros de la institución. Las políticas son guías para orientar la acción y la toma de decisiones. En este sentido son criterios generales que guían la implementación de la estrategia. En el caso que lo amerite deben establecer el marco de controles claves (obligaciones y restricciones)

Manual de la Calidad: Documento base del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se describen de forma general las líneas de actuación que sigue CENCO, para dar respuesta a cada apartado de la norma ISO 9001:2015. Incluye la visión general de la Institución, la definición de los procesos, sus interacciones (mapa de procesos), las actividades, funciones y responsabilidades. Recoge: Alcance, procedimientos documentados y la interacción entre procesos.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

Procedimientos: Documento que describe la realización de actividades, indicando roles y responsabilidades de los participantes, unidades que participan, aplicaciones que soportan el proceso, registros e indicadores, entre otros aspectos. Las actividades descritas responden al qué, cómo, cuándo, dónde y por quién es realizada.

Instructivos: Documento que describe la realización de una actividad específica de un proceso.

Formatos: Soportes documentales que materializan los resultados de las actividades. Una vez completados los formatos, estos se convierten en registros del sistema, que constituyen la evidencia de realización de las diferentes actividades descritas.

En el caso de la Documentación Externa que maneja la Institución, cada área es responsable de identificarla según sea apropiado y controlarla.

Para un adecuado funcionamiento de la documentación y de los registros del Sistema de Gestión de Calidad, se ha establecido los siguientes procedimientos:

- ***Procedimiento de control documental y registros PR-1.1.4 A***

9. OPERACIÓN

9.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Las Vicerrectorías, conjuntamente con los Directores y equipos de trabajo que se considere pertinente, planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación de los servicios. El Comité de Aseguramiento de la Calidad asegura que el desarrollo de los procesos sea coherente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta planificación sirve para establecer:

- Los objetivos de la Institución (Calidad) y requisitos del servicio.
- Los documentos necesarios para la prestación del servicio.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento y medición del servicio. Los registros necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos y el servicio cumplen con los requisitos.

9.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Vicerrectoría Académica se encarga de analizar la información aportada por el y la Estudiante, declara prestar el servicio más adecuado a los requerimientos del mismo. Para ello tiene en cuenta:

- Requisitos especificados por el y la Estudiante o usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de prestación del servicio y las posteriores a las mismas.
- Requisitos no especificados por el y la estudiante o usuario pero que no son necesarios para la prestación del servicio.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.
- Cualquier otro requisito adicional que la Institución considere necesario determinados por las distintas Vicerrectorías y Direcciones Asociadas.

A través del control y seguimiento de los procesos operativos se asegura de que:

- Están definidos los requisitos del servicio.
- Están resueltas las diferencias existentes respecto a los requisitos del cliente.
- Dispone de la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos definidos.

La **VRAC** participa en la definición de los distintos canales de comunicación y retroalimentación con los Estudiantes, en cuanto a sus consultas, sugerencias, ideas, reclamos, etc.

Esta comunicación se establece a través de la Intranet alumnos, y las formas de participación estudiantil que la institución promueve, los cuales son parte de documentos controlados internos y almacenados en el Repositorio de calidad.

9.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Vicerrectoría Académica mantiene un portafolio de programas de estudio pertinente para efectos de conformar su oferta de educación superior. Este proceso considera etapas de prospección para la creación de nuevos programas de estudio, actualización y adecuación de programas de estudio existentes, descontinuación de programas y cierre de programas descontinuados.

El proceso de diseño de programas de estudio tiene por objetivo crear y actualizar programas y planes de estudio, asegurando su pertinencia y calidad que consideran lineamientos curriculares, condiciones de borde, tendencias de Educación Superior y condiciones de implementación.

Finalmente, los programas/planes de estudio deben ser sometidos a instancias formales de presentación, revisión y aprobación. La aprobación y registro de las resoluciones en dichas instancias constituye un requisito para poder proceder con las actividades de instalación de planes de estudio.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

Estos Procesos se llevan a cabo de acuerdo a lo establecido en los siguientes procedimientos:

- ***Procedimiento para la Implementación de Carrera PR-2.1.1.1-A***
- ***Procedimiento de la Programación y Resolución de Plan de estudio PR-2.1.2.1-A***
- ***Procedimiento de apertura de carrera PR-2.2.1.1-A***
- ***Procedimiento de modificación de carrera PR-2.2.1.2.2-A***

9.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPORCIONADOS EXTERNAMENTE

La Vicerrectoría de Administración y Finanzas, determina las pautas de los procesos que son proporcionados por los proveedores externos.

Asimismo, la Vicerrectoría de Administración y Finanzas establece la metodología para llevar a cabo la adquisición de productos y servicios que pudieran afectar la calidad de los servicios de educación brindados por la Institución.

Estos procesos se llevan a cabo de acuerdo a lo especificado en los siguientes documentos:

- ***Procedimiento de Compra PR-3.1.4-A***

9.5. PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

9.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El control de la gestión del servicio de Educación Superior brindado a nuestros y nuestras estudiantes se basa en una adecuada planificación de los trabajos a ejecutar, en la documentación de los procesos y actividades que lo requieran y en la capacitación de todos los colaboradores y colaboradoras.

Estos procesos se encuentran documentados, disponibles en el Repositorio de calidad, que incluyen procedimientos asociados, los cuales permiten a los dueños de los procesos realizar el seguimiento de los mismos y evidenciarlo en los correspondientes registros definidos.

Cuando un proceso se valida como no conforme, se identifica, gestiona y trata como un hallazgo (Observación o No conformidad), de considerarse pertinente, siguiendo los pasos a seguir los descritos en:

- ***Procedimiento Tratamiento de No conformidades y acciones correctivas PR-1.1.4-B***

9.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada dirección, conjuntamente con sus colaboradores a cargo, mantienen la identificación y trazabilidad de sus procesos a través de los registros de los diferentes Procedimientos y/o Instructivos que deben dar cumplimiento.

CFT CENCO para la identificación y trazabilidad del servicio de educación que presta a sus estudiantes cuenta con Plataformas informáticas como ALMA2 y demás registros generados durante el desarrollo de los procesos.

9.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

CFT CENCO considera como propiedad del Estudiante toda la información concerniente a los mismos desde el momento que ingresa a la institución hasta que culminan sus estudios. Esta información es considerada confidencial por lo cual es resguardada en la plataforma Informática ALMA2.

Asimismo, resguarda la información concerniente a todos los colaboradores que trabajan para la institución ya sea físicamente o electrónica en la plataforma destinada para ello como es TALANA. Para el caso de los proveedores externos que podrían brindar algún servicio para la Institución, se mantiene archivada dicha información.

9.5.4. PRESERVACIÓN

CFT CENCO mantiene y preserva la información referida a la prestación de los Servicios de Educación brindados a sus estudiantes. Esta información es de carácter confidencial y es necesario resguardarla, ya que estamos comprometidos con los estudiantes en entregar respuesta a sus consultas con respecto a los datos obtenidos durante la prestación del servicio.

CFT CENCO cuenta con el Sistema ALMA2 que permite preservar y mantener la información trazable a lo largo del tiempo en que el Estudiante se mantiene y forma parte de la Institución. Por lo anterior CFT CENCO se guía por:

- ***Política de seguridad y respaldo de la información PL-3.3.1-A***

9.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

CFT CENCO ha identificado y controla algunas de las actividades posteriores a la entrega del Servicio de Educación Superior brindado a sus estudiantes.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

El alcance de las actividades posteriores a la entrega del Servicio de Educación Superior brindado a nuestros estudiantes queda descrito en los siguientes documentos:

- ***Procedimiento de seguimiento a egresados y titulados PR-1.2.3-A***
- ***Procedimiento de Práctica PR-2.1.3.1-A***
- ***Procedimiento de Titulación PR-2.1.3.2-A***

9.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS

CFT CENCO con el apoyo de sus Vicerrectorías, Direcciones y sus equipos de trabajo revisa y controla los cambios que se pudieran generar durante la Prestación del Servicio de Educación que brinda, en la extensión necesaria para asegurar la continuidad operativa conforme con los requisitos del Estudiante y los ofrecidos.

Todos los cambios que se generen dentro del Sistema de Gestión de Calidad quedan registrados en los distintos procedimientos, instructivos, así como en los registros que conserva cada dueño de proceso.

9.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante la realización de las actividades de los procesos para la realización del Servicio de Educación que CENCO brinda, se llevan a cabo los controles descritos en los procedimientos e instructivos definidos en el Repositorio de calidad y se encuentran expresados en:

- ***Procedimiento de la Programación y Resolución de Plan de estudio PR-2.1.2.1-A***
- ***Procedimiento ejercicio de la docencia PR-2.1.2.2-A***

9.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

CFT CENCO ha definido como salida no conforme, aquel servicio que no cumple con uno o más requisitos definidos por el usuario, alumno, u otra parte interesada, formalizado en contratos, procesos claves y/o requisitos legales que sean aplicables acorde al alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Con el fin de identificar y controlar las salidas no conformes y adoptar correcciones y/o acciones correctivas, CENCO cuenta con el siguiente mecanismo.

Ante una salida no conforme, el colaborador de CENCO que la identifica, la registrará de acuerdo al

- ***Procedimiento Tratamiento de No conformidades y acciones correctivas PR-1.1.4-B.***

De proceder la salida no conforme, el responsable del hallazgo será quién definirá una o más de las siguientes acciones:

- Adoptar las correcciones pertinentes antes o después de la entrega, según corresponda.
- Impedir su entrega.
- Suspender el servicio.
- Liberar por concesión (previa autorización de las partes interesadas).

Cabe destacar que, en todos los casos, el responsable del hallazgo deberá informar a las partes interesadas que correspondan.

10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

10.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Las Vicerrectorías, conjuntamente con sus direcciones han establecido métodos de seguimiento y medición de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del Estudiante, los cuales se encuentran descritos en los procedimientos e instructivos definidos por la Institución y el cumplimiento de ellos se evidencia mediante los registros y cumplimiento de indicadores asociados con los que cuentan. Estos métodos confirman la capacidad para satisfacer su finalidad prevista.

Durante la realización de las actividades de los procesos, se llevan a cabo los controles descritos en los correspondientes procedimientos e instructivos. Este seguimiento y medición se realiza a partir de la detección y tratamiento de no conformidades producto de las Auditorías de Calidad, Auditorías Internas, Reclamos de los Estudiantes y otros registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Para analizar el seguimiento de las percepciones de los estudiantes y analizar el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, se realiza la encuesta de **Satisfacción del Estudiante**.

10.2. AUDITORIA DE CALIDAD

Todas las actividades desarrolladas por las Vicerrectorías, Direcciones a su cargo, así como su equipo de trabajo incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad, son objeto de Auditorías de Calidad de acuerdo con el programa de auditorías establecido por el Comité de aseguramiento de Calidad. En este Programa se definen las fechas de realización de las Auditorías de Calidad.

Para asegurar la imparcialidad de las Auditorías de Calidad serán realizadas por auditores externos certificados con el fin de asegurar la objetividad e independencia de dicha actividad. Quedarán excluidos de las actividades de ejecución de auditorías internas los integrantes del directorio de CFT CENCO.

Este proceso se encuentra descrito en:

- ***Procedimiento de Auditorías internas PR-1.1.4-C***

10.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Comité de Aseguramiento de la calidad se reúne periódicamente, como mínimo una **vez por semestre**, con el objetivo de revisar el desempeño y todo lo referente al Sistema de Gestión de Calidad, asegurando así que se mantiene su conveniencia, adecuación y eficacia. Estas reuniones de revisión se llevan a cabo en el Comité de Aseguramiento de la Calidad. De ser necesario la participación de alguna Vicerrectoría o Dirección adicional a las ya mencionadas, estas son invitadas dependiendo del tema a tratar en estas reuniones.

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza basándose en:

- Estado de los acuerdos comprometidos en la revisión anterior.
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
- Lineamientos estratégicos, recursos, revisión de la política, alcance y objetivos del SGC.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad tales como:

  ✓ Proveedores críticos.

  ✓ Análisis de la satisfacción y de la retroalimentación de las partes interesadas. Análisis de reclamos, cartas al Rector y sugerencias.

  ✓ Resultados del desempeño de los procesos y la conformidad de los productos. Nivel de avance de las auditorías de calidad.

  ✓ Informe de estado de los hallazgos y oportunidades de mejora.

  ✓ La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. Otros asuntos relacionados propuestos.

Los resultados de las revisiones de la dirección realizadas se recogen en las Actas del Comité de Aseguramiento de la Calidad realizadas, las cuales son mantenidas por el Coordinador de la Unidad de Calidad Institucional. Estas actas incluyen todas las decisiones y acciones derivadas de la revisión, en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, el Servicio y los recursos.

CENCO describe esta actividad en:

- ***Procedimiento de Revisión de la Gerencia PR-1.1.4-D***

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

11. MEJORA

11.1. GENERALIDADES

Las Vicerrectorías, las Direcciones a su cargo, así como todo el equipo de trabajo mejoran continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el resultado de los objetivos, el análisis de los resultados de las auditorías, autoevaluación institucional y de carreras, las oportunidades de mejoras, el establecimiento de acciones de mejora, así como las Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad realizadas por la Alta Dirección periódicamente.

El desarrollo de este procedimiento permite realizar el seguimiento a estas mejoras identificadas y así poder verificar la implementación y verificar su eficacia de ser necesario y pertinente.

11.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

Cuando se detecta un Hallazgo, sea una No conformidad u Observación y una vez implementada la corrección o solución inmediata, de aplicar, se procede a realizar el análisis de Causa respectivo y luego proponer Acciones Correctivas o planes de acción asignando los plazos y responsables asociados.

Todo esto se encuentra descrito en:

- ***Procedimiento Tratamiento de No conformidades y acciones correctivas PR-1.1.4-B***

De ser necesario, producto de los hallazgos detectados, se actualizarán los riesgos y oportunidades determinados, y/o se hacen cambios al Sistema de Gestión de Calidad.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

12. CONTROL DE CAMBIOS

Desde la entrada en vigencia de este Manual, las Vicerrectorías y las Direcciones deberán implementar para las modificaciones, el siguiente control de cambios.

CONTROL DE CAMBIOS			
REVISIÓN	**FECHA**	**TEMA MODIFICADO**	**RESUMEN DE MODIFICACIONES**

13. CONTROL DE APROBACIÓN

CONTROL DE APROBACIÓN			
	Elaborado por	**Revisado por**	**Aprobado por**
Nombre			
Cargo			
Fecha			

14. ANEXO

5.2.COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las Direcciones incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad de CENCO revisan las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, a través de distintos mecanismos internos.

La información correspondiente a los estudiantes se revisa anualmente con la Encuesta de Satisfacción. Asimismo, existen otros medios por los cuales se recoge información de las distintas partes interesadas como son los Informes de Autoevaluación que son liderados por el Comité de Aseguramiento de la Calidad para los procesos de Autoevaluación y Acreditación Institucional, así como de Carrera. Una vez realizadas estas actividades, se analizan y se determinan los Planes de Acción a implementar. Estos son revisados periódicamente por dicho Comité.

PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	UNIDADES DEFINIDAS
Clientes	Respecto a ellos debemos cuidar la calidad de nuestros productos y/o servicios, la fidelización y su satisfacción.	● Estudiantes ● Apoderados ● Empresas públicas y privadas. **Necesidades**: Requerimientos claros y con tiempo necesario para dar respuesta. **Expectativas**: Relaciones de largo plazo y flexibilidad comercial y horarios accesibles.
Socios o Directorio	Respecto a ellos es imprescindible prestar atención a la productividad, los costes, la rentabilidad y el crecimiento de nuestra organización.	● Definidos por constitución de sociedad. ● Definidos en actas de Directorio. **Necesidades:** Requerimientos claros y con tiempo necesario para dar respuesta y toma de decisiones estratégicas. **Expectativas**: Relaciones de largo plazo y pagos al día y crecimiento en el tiempo.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

Proveedores	Los temas más relevantes a tratar con ellos son las alianzas estratégicas y la calidad concertada.	• Bancos e instituciones financieras. (BCI) • Proveedores de insumos de oficina y aseo. • • Proveedores de servicios de informática, soporte y telecomunicaciones. **Necesidades:** Requerimientos claros y con tiempo necesario para dar respuesta y toma de decisiones estratégicas. **Expectativas**: Relaciones de largo plazo y pagos al día y crecimiento en el tiempo.
Colaboradores de la empresa	Cuando hablamos de personal como parte interesada nos estamos refiriendo a seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción del personal.	• Internos respecto al organigrama de la organización. **Necesidades:** Seguridad laboral y remuneraciones acorde a mercado con sistema de compensaciones justo, respecto al trabajo ejecutado. **Expectativas:** Relaciones de largo plazo y sistema de ascensos y proyección en la empresa. • Sindicatos internos y de subcontrato, cuando aplique **Necesidades:** De reglas claras, justas, transparencia y efectos colaborativos. **Expectativas:** Facilidades de gestión sindical. • Externos que son incorporados por proyecto o consultorías. **Necesidades:** Trascender en futuros proyectos. **Expectativas:** relaciones de largo plazo.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

Competidores	Es muy importante hacer una investigación de la competencia para evitar ser desbancados y estar alerta en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento.	• Empresas del sector que estén, tanto acreditados, como los que no. **Necesidades:** Participación y posicionamiento de mercado. **Expectativas:** Sostenibilidad y competitividad.

Sociedad y Gobierno	Debemos cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, el impacto de nuestra actividad en la sociedad y nuestra imagen corporativa para no causar malestar social.	**Sociedad:** • Comunidades étnicas o religiosas que puedan ser parte de las familias y nuestros estudiantes. • Entes participantes en convenios con la institución. (IACC, UNIACC, UAP, UVM) **Necesidades:** Mantener las condiciones de entrada de su entorno y costumbres. **Expectativas:** Buenas relaciones y empatía con los programas de estudio y subvenciones que apliquen. • Grupos ecologistas y ambientalistas. **Necesidades:** Poder de negociación con las partes y llegar a acuerdos. **Expectativas:** Equilibrar el medio ambiente con las buenas prácticas de cada actividad de las empresas relacionadas. **Gobierno:** • Autoridades civiles y de orden y seguridad. • Autoridades de fiscalización de salud. • Autoridades de fiscalización de la calidad de la educación. • Servicio de impuestos Internos. • Ministerio de Educación. • Seremi de Educación. • Seremi de Salud.

		● Comisión Nacional de Acreditación - CNA ● Mutualidades - ACHS **Necesidades:** De que los contribuyentes puedan adecuar sus actividades a los deberes tributarios y cumplimientos legales. **Expectativas:** Que se cumplan los deberes legales de las organizaciones.

1.1. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CFT CENCO ha determinado que todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 son aplicables a su Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance del **Sistema de Gestión de la Calidad de CENCO** queda definido de la siguiente manera:

"Formación de técnicos de nivel superior, gestión académica, desarrollo de planes y programas de carreras técnicas y educación continua, proceso de admisión, proceso de titulación y seguimiento de los estudiantes, de gestión institucional y procesos de vinculación con el medio."

1.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El CFT CENCO, a través del Comité de Aseguramiento de la Calidad, tiene documentado, implantado, y mantiene al día un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. Dicho Sistema está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidad, procesos, procedimientos y de recursos necesarios para llevar a cabo la Gestión de la Calidad de la organización.

El Sistema de Gestión de Calidad de CENCO se mantiene y mejora continuamente mediante la aplicación de la Política de la Calidad y los objetivos de calidad de la Institución, el tratamiento de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la medición de la satisfacción de los Estudiantes, las acciones de mejora y la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte del **Comité de Aseguramiento de la Calidad**. De ser necesario serán invitados a esta revisión las Direcciones pertinentes dependiendo del tema a tratar.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene definido un Mapa de Procesos donde quedan determinados todos los Procesos Estratégicos, Procesos Claves o principales y Procesos de Soporte o Apoyo incluidos en el alcance del sistema de Gestión de Calidad, así como sus interrelaciones con el objeto de:

- Facilitar la comprensión y el cumplimiento de los requisitos del Sistema.
- Plasmar de manera clara el aporte de valor de los procesos
- Establecer objetivos alineados al Plan de Desarrollo Estratégico de la Institución.
- Obtener los resultados esperados de cada proceso.
- Favorecer la eficacia de los procesos.
- Mejorar continuamente los procesos en base a su seguimiento y control.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

- La secuencia e interacción de los procesos de las Áreas Funcionales y Servicios se realiza atendiendo a la siguiente clasificación:
- Procesos Estratégicos: que definen la gestión estratégica.
- Procesos Clave o principales: que desarrollan la operatividad de la Institución. •
- Procesos Soporte: que apoyan a los procesos Estratégicos y Clave.

El seguimiento y control de los procesos lo realiza el dueño de cada proceso. En las reuniones del Comité de Aseguramiento de la Calidad se monitorea el avance de la implementación de los procesos y las mejoras efectuadas a las mismas, así como el seguimiento de las auditorías de Calidad y el cumplimiento a los planes de Acción.

Propiedad intelectual de CFT CENCO. Toda impresión es una COPIA NO CONTROLADA

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	**Fecha**	**Tema modificado**	**Resumen de Modificaciones**
R03	13-06-2023	8.1.5. Recursos de Seguimiento y de Medición donde decía 7.1.5.2 letra "A", ahora dice: 7.1.5.	Se actualiza el punto 7.1.5.
R04	16-06-2023	Se agrega párrafo en el apartado 10.2 respecto a la imparcialidad de las auditorías internas.	Se agrega párrafo en apartado 10.2
R05	18-12-2023	Se incorpora lenguaje inclusión 2. Se actualiza reseña histórica 3. Se actualiza proceso de acreditación institucional 4. Se elimina punto 5.2 "COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS", esto fue acordado en auditoría externa de julio del presente año. 5. Se debe dejar el organigrama actual en el punto 6.3, "Roles responsabilidades y autoridades en Cenco" 6. En planificación 7.1 "Acciones para abordar riesgos y oportunidades" se elimina 5.2 del manual. 7. En 8.1.2 Personas, se actualiza el nombre del Procedimiento de Perfeccionamiento Docente PR-2.3.4-A 8. Se actualiza el nombre de la Política de Gestión y Desarrollo Personas PL-3.2.1-A 9. Se integran los siguientes documentos: Procedimiento de Capacitación PR-3.2.3-A Procedimiento Evaluación del Desempeño y Capacitación del Personal PR-3.2.3-B Política de Promoción y Desarrollo de Carrera	Se actualizan varias temáticas señaladas en "temas modificados"

		Profesional PL-3.2.3-C 10. En el 8.2 Competencia, se integra la Política de Promoción y Desarrollo de Carrera Profesional PL-3.2.3-C 11. En el 8.4 Comunicación se actualiza el nombre de la Vicerrectoría de Comunicación y Vinculación con el Medio, antigua Dirección. 12. En el punto 10.3. Revisión por la dirección. Se actualiza el cargo encargado de aseguramiento de la calidad por Coordinador de la Unidad de Calidad Institucional. 13. Se tarjaron palabra que fueron reemplazadas.	

CONTROL DE APROBACIÓN			
	Elaborado por	**Revisado por**	**Aprobado por**
Nombre	Alicia Jara P.	Alicia Jara	Luis Horacio Rojas
Cargo	Directora de Análisis Institucional	Directora de Análisis Institucional	Rector
Fecha	15-12-2023	15-12-2023	15-12-2023