



TEINCO
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
VIGILADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

#TuCarrera

CARTILLA DE INDUCCION DEL SGOE

Dirección de Calidad
30-1-2026

#TuCarreraUniversitariaPorCiclos





CONTENIDO

GLOSARIO	4
1. EL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC)	6
2. CERTIFICACIONES DE CALIDAD	7
1. HORIZONTE INSTITUCIONAL	8
2. OBJETIVOS DE CALIDAD	9
3. MAPA DE PROCESOS	10
4. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	12
5. SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD	13
5.1. Evaluación Estudiante – Docente	13
5.2. Satisfacción Del Cliente	13
5.3. Registro de PQRSFA	14
5.4. Asistente virtual	15
5.5. QR Reporte de novedades de clase	16
5.6. Autoevaluación	16
5.7. Acreditación	17
5.8. Gestión documental	17
5.9. Planeación estratégica	17
5.10. Otras evaluaciones institucionales	18
6. HERRAMIENTAS DEL SGC	19
6.1. Acciones Correctivas Y De Mejora	19
6.2. Servicio No Conforme	20
6.3. Gestión Del Riesgo Y Oportunidades	21
7. DISEÑO Y DESARROLLO	25
8. SIGOE – SISTEMA DE GESTIÓN PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS	26



LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. SIAC TEINCO	6
Ilustración 2. Certificaciones de Calidad	7
Ilustración 3. Horizonte institucional	8
Ilustración 4. Mapa de Procesos	10
Ilustración 5. Organización de las Divisiones	11
Ilustración 6. Organigrama Institucional	12
Ilustración 7. Conceptos de PQRSFA	14
Ilustración 8. QR Reporte de Novedades de Clase	16
Ilustración 9. Otras Evaluaciones	18
Ilustración 10. Pasos de Mejora Continúan	19
Ilustración 11. Matriz DOFA	22
Ilustración 12. Diseño y Desarrollo Académico	26
Ilustración 13. Principios de la Norma ISO 21001: 2018	27

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Directrices De La Política de Calidad y Su Relación con los Objetivos	9
Tabla 2. Servicios No Conformes	21
Tabla 3 Criterios de Probabilidad	23
Tabla 4. Criterios de Impacto	23
Tabla 5. Criterios de Vulnerabilidad	23
Tabla 6. Nivel de Evaluación	24
Tabla 8. Clasificación del Riesgo	24
Tabla 9. Clasificación de la Oportunidad	25



#TuCarrera

A continuación, encontrarás algunos puntos relevantes del Sistema de Gestión de Calidad de TEINCO, los cuales te ayudarán a comprenderlo mejor.





GLOSARIO

Estos son algunos conceptos que te ayudaran a comprender mejor nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

- **DOFA:** Análisis que se realiza de los factores que afectan a la institución tanto en el ámbito interno como externo, por lo tanto, toma en cuenta las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que pueden impactar de alguna forma a la Institución.
- **Dropbox Institucional:** Es una herramienta que permite sincronizar archivos a través de un servidor virtual contratado por la institución.
- **Impacto:** Es el conjunto de consecuencias que origina un riesgo si llegará a presentarse.
- **Indicador de gestión:** Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso.
- **Nivel de vulnerabilidad:** Corresponde a la capacidad que tiene la institución de enfrentar la materialización de un riesgo o de aprovechar una oportunidad.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de una norma.
- **Partes interesadas:** Conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización.
- **PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).** A este ciclo también se les conoce como ciclo Deming debido a su autor, se trata de un ciclo dinámico que se puede emplear en procesos y proyectos de las organizaciones.
- **Probabilidad:** Es la posibilidad de que ocurra un riesgo.
- **Oportunidades:** Hace referencia al momento o circunstancia convenientes para realizar algo o conseguir algo.
- **Riesgos:** Son factores que pueden causar incertidumbre en cualquier organización.
- **Servicio No Conforme:** Servicio que no cumple con los requerimientos o características exigidos.



1. EL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC)

La calidad en TEINCO basada en dos sistemas que son el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

TEINCO, toma como modelo del **Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad**, un modelo propio en el que se realizan cuatro momentos de evaluación Institucional, como lo son la certificación en ISO, Dos acreditaciones de calidad, a través del Consejo Nacional De Acreditación CNA, y por último la evaluación dada por los registros calificados, de programas nuevos o renovaciones de la oferta educativa institucional, en la que se evalúan las condiciones de calidad para los programas institucionales.



Ilustración 1. SIAC TEINCO



2. CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Para el año 2026, Nuestro Sistema de Gestión de Calidad estará certificado mediante un órgano de certificación externo (ICONTEC) en las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2019. La certificación ISO 9001 permite que el Sistema de Gestión mejore la satisfacción del cliente y su eficacia organizacional. En cuanto a ISO 21001, es una norma de gestión para organizaciones educativas (SIGOE), que tiene requisitos complementarios relacionados con responsabilidad social, necesidades educativas especiales, admisiones, sistema de evaluación de estudiantes e inclusión, en las que TEINCO fortalecerá sus funciones académicas y administrativas, con el objetivo de mejorar continuamente y a la vez lograr la Certificación en Alta Calidad CNA Institucional y en nuestros programas académicos.



Ilustración 2. Certificaciones de Calidad



3. HORIZONTE INSTITUCIONAL

TEINCO en su horizonte institucional ha establecido los siguientes fundamentos:



Ilustración 3. Horizonte institucional



4. OBJETIVOS DE CALIDAD.

Con el fin de realizar la trazabilidad de sus actividades, la institución definió sus objetivos de calidad enlazándolos a las directrices de la política de calidad de la siguiente forma:

Nº	DIRECTRIZ DE POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD
La CALIDAD se expresa como el conjunto de características de excelencia		
1	Comprometiéndonos en la formación integral	Realizar seguimiento al desempeño académico de los estudiantes para crear estrategias que mejoren la calidad académica de la institución.
2	De programas en diferentes modalidades	Alcanzar el registro calificado para programas de formación en diferentes modalidades.
3	La investigación, El progreso tecnológico	Consolidar los grupos de investigación y creación de nuevos grupos para la nueva oferta de formación.
4	Y la protección de la propiedad intelectual.	Coordinar y apoyar a nivel institucional las estrategias y programas relacionados con la propiedad intelectual.
5	Basado en un recurso humano idóneo al servicio de la comunidad,	Propender por la constante actualización del recurso humano garantizando la idoneidad de su perfil.
6	Con un enfoque de mejora continua,	Cumplir con los indicadores de los procesos de calidad en todas las instancias enfocadas a la prestación de servicio al cliente.
7	Adaptable y contextualizado	Desarrollar actividades pedagógicas que se adapten y se contextualicen a los cambios presentados por contingencia, prestando un servicio educativo de calidad.
8	Logrando egresados de calidad	Realizar actividades que mejoren continuamente el perfil de los egresados.
9	Coherentes con las necesidades del sector productivo	Desarrollar y consolidar espacios de asesoría y consultoría.
10	En el marco de la responsabilidad social y la construcción de país	Promover actividades que contribuyan a desarrollar y fortalecer los procesos de equidad social y construcción de país.
11	Apuntado siempre a la satisfacción del cliente,	Mejorar continuamente el servicio al cliente
12	Mediante el cumplimiento de requisitos legales y normativos .”	Propender por el cumplimiento de las políticas y el marco normativo ambiental vigente, a nivel local, nacional e internacional.

Tabla 1. Directrices De La Política de Calidad y Su Relación con los Objetivos



5. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos del SGC Institucional cuenta con cinco procesos:

MAPA DE PROCESOS

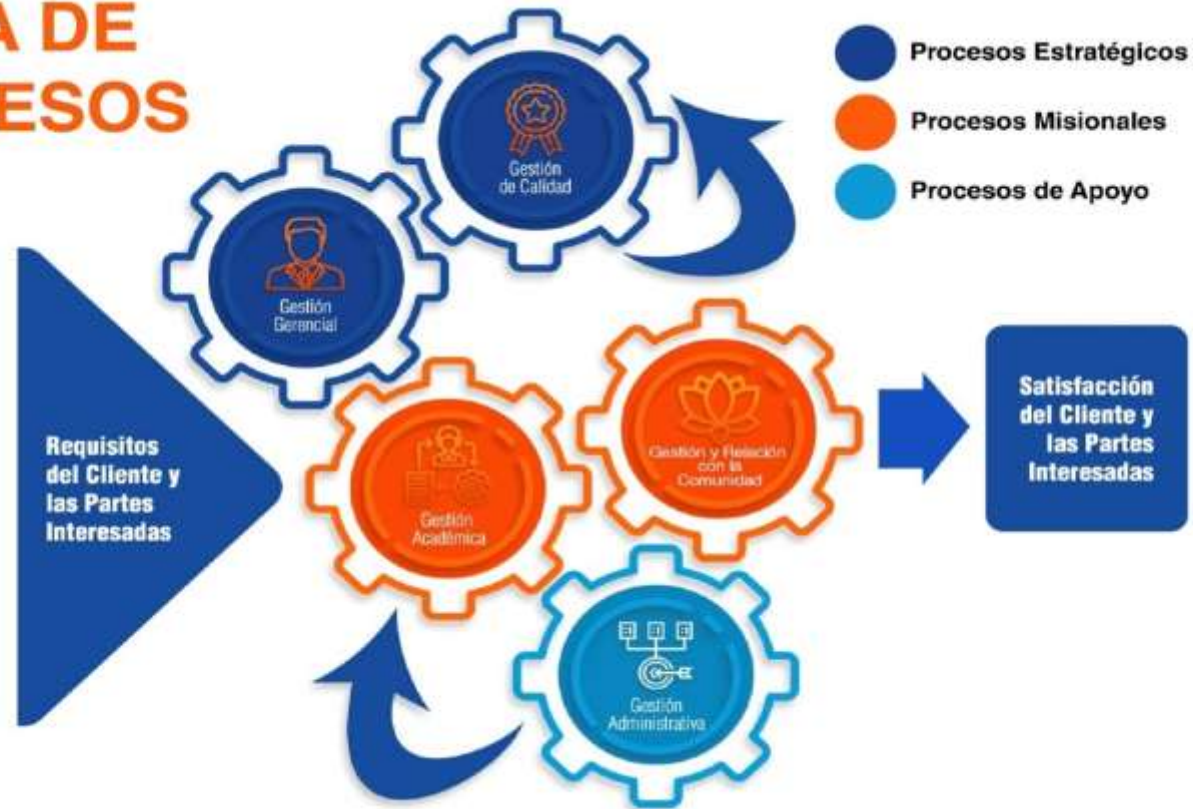


Ilustración 4. Mapa de Procesos



Los procesos unifican las actividades de la siguiente forma:



Ilustración 5. Organización de las Divisiones



6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Nuestra institución cuenta con la siguiente organización:



Ilustración 6. Organigrama Institucional



5. SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD

- Evaluación estudiante - docente
- Encuesta de satisfacción
- Registro de PQRSFA
- Asistente virtual
- QR Reporte de novedades de clase
- Autoevaluación
- Acreditación
- Gestión documental
- Planeación estratégica
- Otras evaluaciones institucionales

5.1. Evaluación Estudiante – Docente

Radica en dos evaluaciones ESTUDIANTE–DOCENTE, que se realizan en el primer y tercer corte a través de la Plataforma Académica Q10, y que permiten fortalecer el servicio académico mediante la definición de planes de seguimiento, control y mejoramiento del desempeño docente tanto personal como académicamente.

5.2. Satisfacción Del Cliente.

Se realiza cada semestre para conocer la opinión de los estudiantes sobre las actividades y procesos académicos y administrativos de la institución. La información se recopila a través de un enlace a una encuesta en un formulario de Google la cual se publica en la página web institucional.



5.3. Registro de PQRSFA

Si tienes alguna solicitud, queja, sugerencia o felicitación para alguna de las divisiones, procesos o personal de la Institución, puedes dirigirte a la página WEB Institucional en la opción de PQRSFA, en donde radicarás de una forma fácil tu requerimiento, el cual será gestionado, por el líder de proceso dando una respuesta efectiva y rápida en los siguientes cinco días hábiles a la fecha de asignación.

Con el fin de poder realizar de forma efectiva el registro de PQRSFA por favor tener en cuenta estos conceptos”

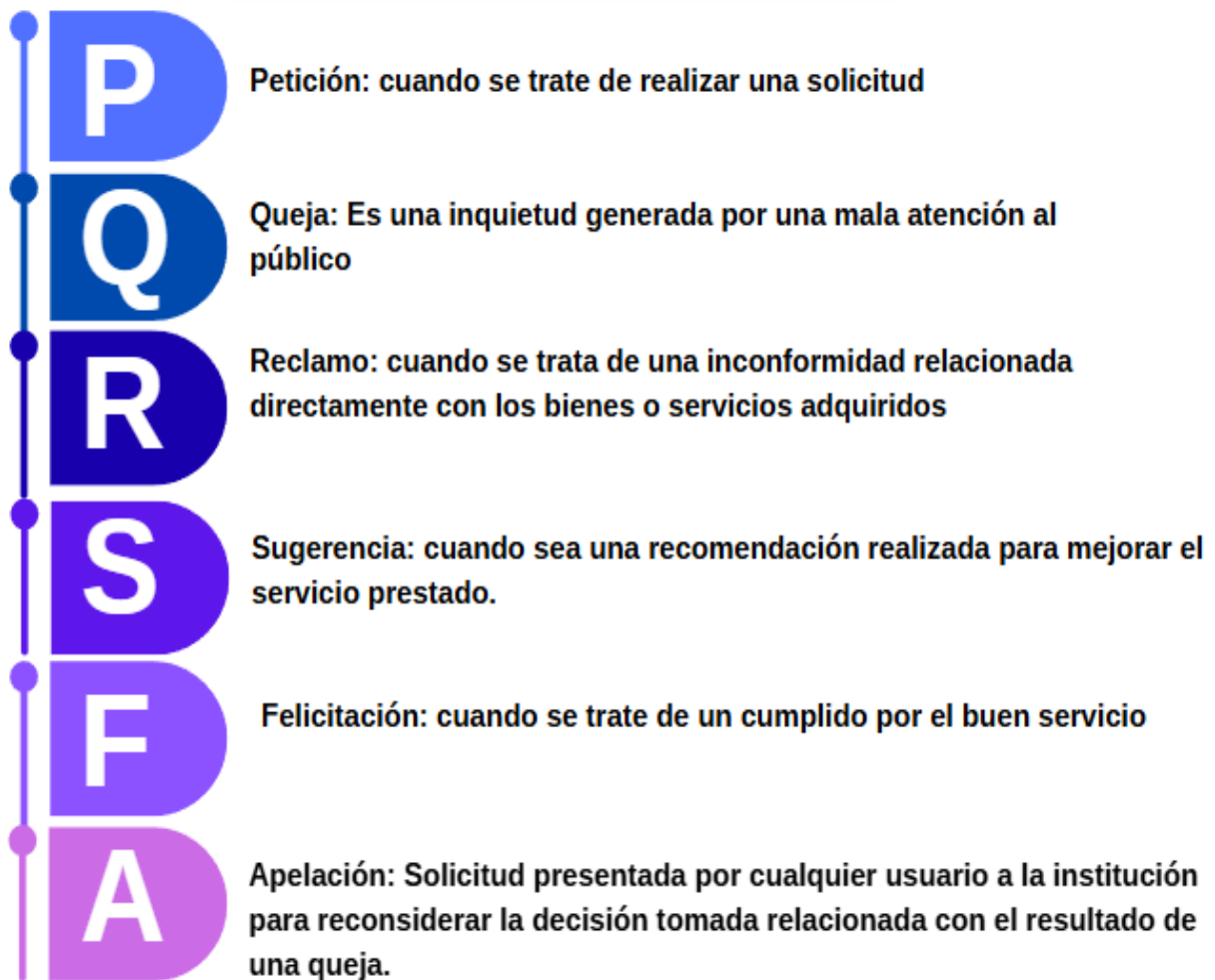


Ilustración 7. Conceptos de PQRSFA



5.4. Asistente virtual



Consiste en una herramienta IA (Asistente Virtual) publicada en la página web institucional, que puede ser consultada por cualquier usuario, proporcionando información correspondiente a:

- Puntos atención, el cual accede a la herramienta de GOOGLE MAPS.
- Información institucional: apoya la consulta sobre todos los servicios prestados por la institución por medio de ANGIE nuestra asesora virtual
- Información comercial: se conecta al contacto de WhatsApp



5.5. QR Reporte de novedades de clase



REPORTE DE NOVEDADES EN CLASE



Ilustración 8. QR Reporte de Novedades de Clase

Es un código que se encuentra en todos los salones y laboratorios de la institución y permite a los estudiantes reportar de forma inmediata cualquier novedad u observación que ocurra durante las clases.

5.6. Autoevaluación

La Autoevaluación es un proceso de mirada interna a la institución por parte de todos los componentes de la comunidad académica Teinquista (Estudiantes, Docentes, Administrativos, Egresados, Proveedores, Empresarios, etc.) que busca el mejoramiento continuo orientado al fortalecimiento de la calidad educativa. En este proceso, la Dirección de Calidad trabaja de manera constante mediante diversas actividades de evaluación.





5.7. Acreditación

Nuestra institución, a través de la Dirección de Calidad, trabaja para lograr la acreditación de sus programas académicos. Según el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en Colombia, la acreditación es un reconocimiento que el Estado otorga a las instituciones y programas que cumplen altos estándares de calidad. Este proceso garantiza una formación integral y se logra mediante la autoevaluación y la evaluación externa realizada por pares académicos, con el propósito de fortalecer el mejoramiento continuo.

5.8. Gestión documental

La gestión documental es un proceso donde se manejan un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización

5.9. Planeación estratégica

Para la Corporación Tecnológica Industrial Colombiana TEINCO la planeación estratégica basada en el ciclo PHVA, es la dinámica de trabajo que garantiza el éxito en el desarrollo de los diferentes procesos de la entidad, en favor del cumplimiento de las funciones sustantivas. Esta planeación es una herramienta de gestión que optimiza los objetivos misionales y el querer ser de la institución, se convierte en un insumo para la toma de decisiones. Este ejercicio permite la formulación y de creación de proyectos, estrategias, actividades, objetivos, metas e indicadores que buscan la mejora continua de los procesos de enseñanza y los resultados de aprendizaje.





5.10. Otras evaluaciones institucionales

La Institución cuenta con procesos de evaluación, para el seguimiento, de las actividades y procedimientos realizados en la Institución las cuales son apoyadas por la Dirección de Calidad

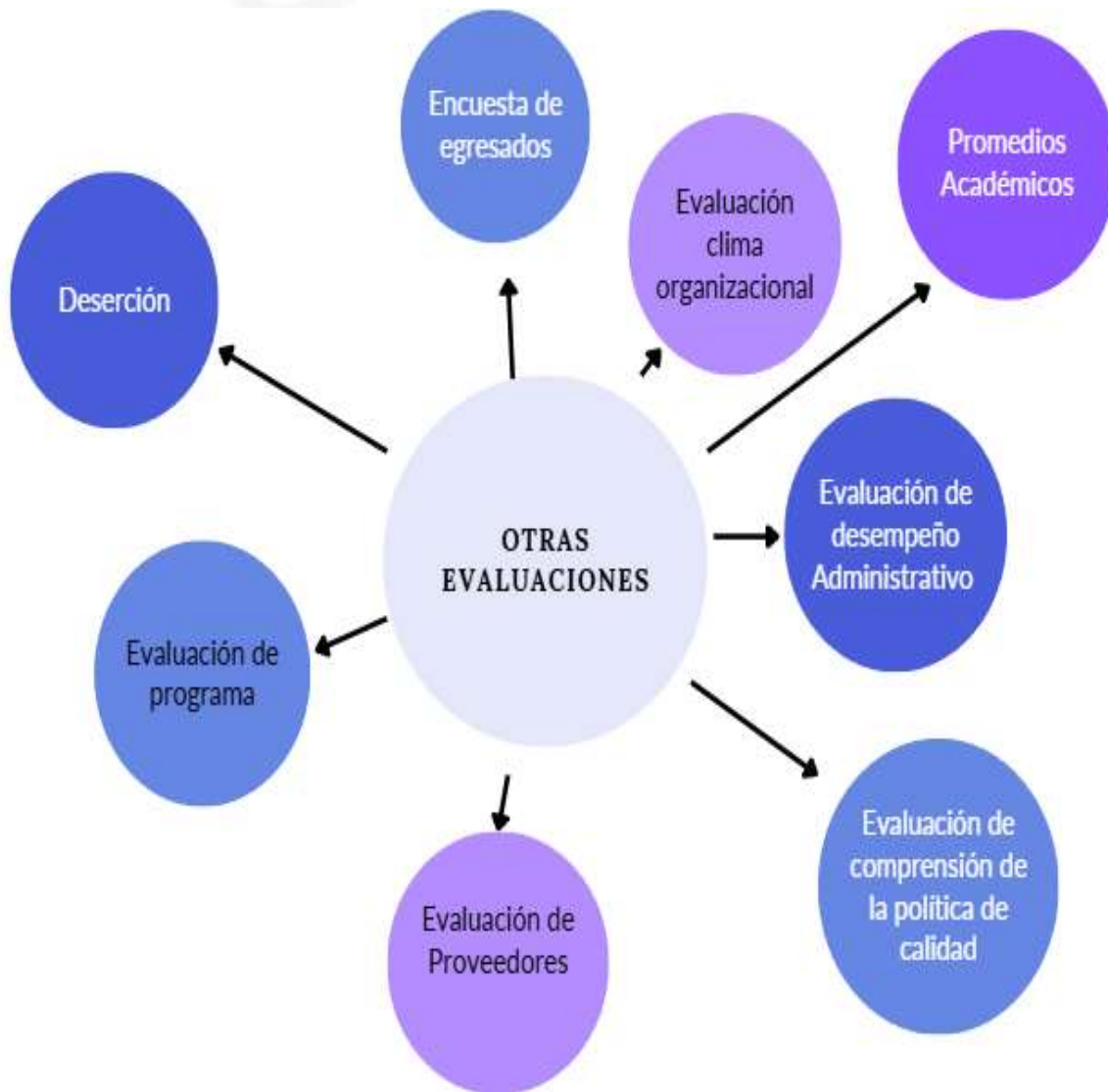


Ilustración 9. Otras Evaluaciones



6. HERRAMIENTAS DEL SGC

6.1. Acciones Correctivas Y De Mejora

Las **Acciones Correctivas** son un conjunto de actividades que se ejecutan para eliminar la causa de un problema específico y evitar que se vuelva a repetir en la Institución, mientras que las **Opciones De Mejora**, son las actividades que se realizan sobre un proceso que se está realizando de buena manera, pero puede tener mejoras. La forma de realizar estas acciones es la siguiente:

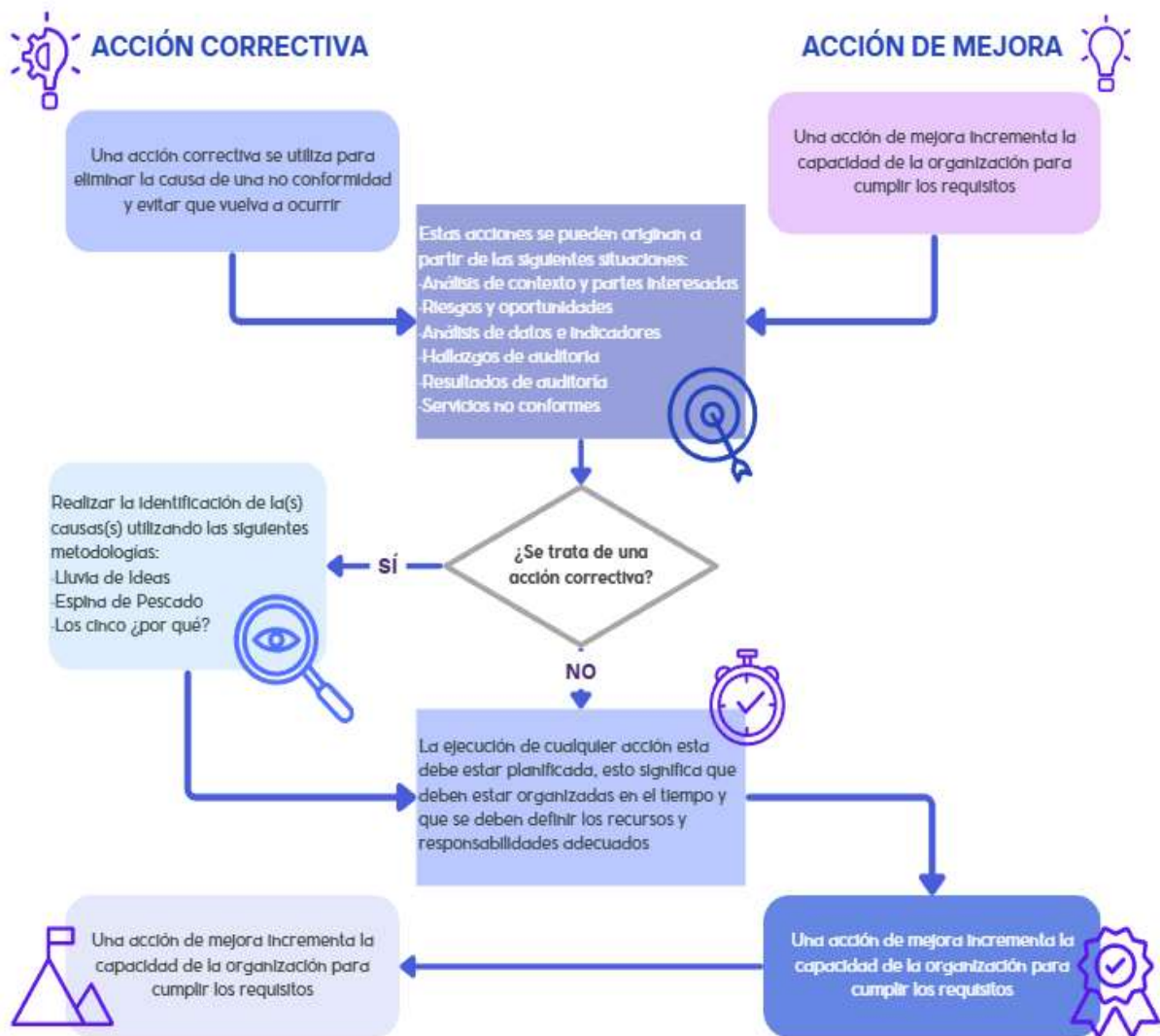


Ilustración 10. Pasos de Mejora Continúan



6.2. Servicio No Conforme

Un Servicio No Conforme se define como aquellas actividades que afectan negativamente y directamente el servicio de formación de TEINCO. Para asegurar que los servicios ofrecidos, que no sean conformes con los requisitos, o requerimientos de nuestros clientes sean identificados y controlados y así prevenir su uso o entrega no intencional, se tiene establecido el Procedimiento De Servicio No Conforme GDC-P06.

Dentro de los Servicios No Conformes definidos por la Institución, podemos encontrar:

PROCESO	SERVICIO	SITUACIÓN
Gestión de Calidad	PQRS	No dar solución a las PQRS generadas por los clientes
Gestión Académica	Diseño y Desarrollo de Programas	Planes de estudios que no cumplen con los requerimientos legales, institucionales, del usuario y la sociedad
	Formación Académica	Actividades académicas y programación para el semestre no cumplidas, en lo relacionado con la formación académica de los estudiantes
		Docentes que no cumplan con los perfiles de la formación
	Gestión en Investigación	No desarrollar actividades de investigación
	Atención al Estudiante	Información desactualizada, inadecuada, confusa o incompleta para la admisión y matrícula de estudiantes
Gestión y Relación con la Comunidad	Servicios de Bienestar	No realizar actividades orientadas al bienestar de los estudiantes.
	Estudiantes Practicantes	No informar ni gestionar adecuadamente los procesos de prácticas



PROCESO	SERVICIO	SITUACIÓN
	Egresados	No realizar el seguimiento correspondiente a los Egresados de la Institución
Gestión Administrativa	Infraestructura	No cumplir el plan de mantenimiento
	Recurso de Apoyo Académico y Administrativo	Falta de dotación en equipos y materiales adecuados y actualizados según la naturaleza, metodología y exigencias del programa
	Sistema de Información	Falta de actualización de los sistemas de información internos y externos de la Institución

Tabla 2. Servicios No Conformes

Cualquier aparición de un Servicio No Conforme debe ser tratado con una acción correctiva, para corregirlo y evitar que se vuelva a presentar.

6.3. Gestión Del Riesgo Y Oportunidades

La gestión de riesgos y oportunidades permite a TEINCO gestionar la incertidumbre, en todas sus actividades y proyectos, de modo que se prevengan o reduzcan efectos no deseados llamados riesgos, y se potencien o aumenten los efectos deseables llamados oportunidades, contribuyendo de esta manera a que se puedan lograr los objetivos o resultados planificados. Para su control se utiliza la **Matriz De Riesgos Y Oportunidades** (Amenazas – Debilidades – Oportunidades – Fortalezas).

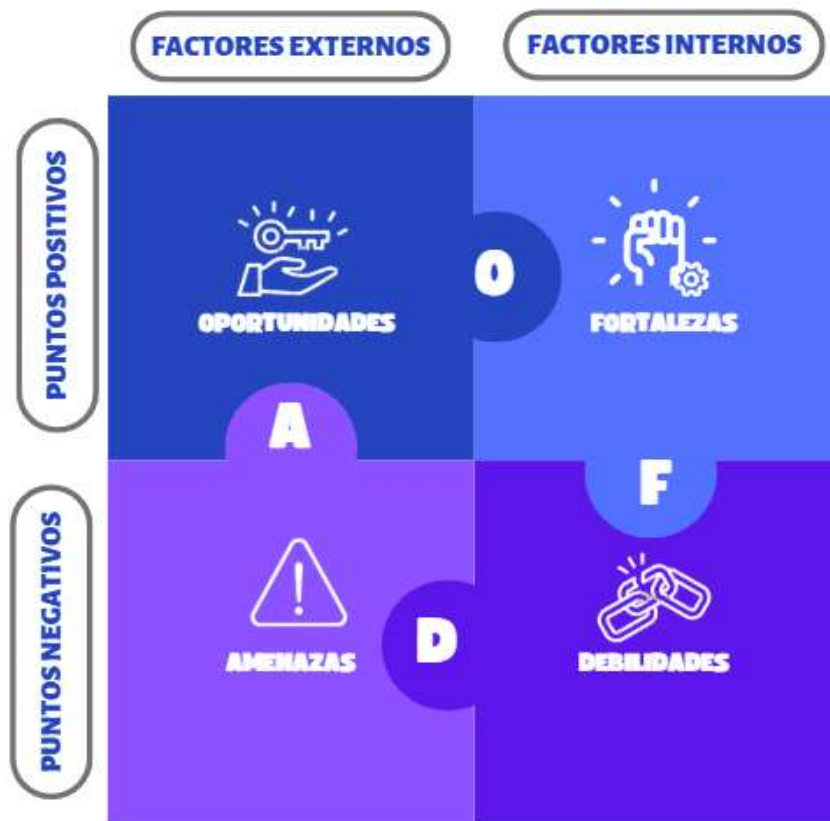


Ilustración 11. Matriz DOFA

Una vez identificadas estas situaciones se realiza la evaluación teniendo en cuenta los siguientes tres criterios:

Probabilidad:

NIVEL	PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Raro	Existe entre el 0% y 5% de probabilidad que ocurra
2	Improbable	Existe entre el 5,1% y 10% de probabilidad que ocurra
3	Posible	Existe entre el 10,1% y 25% de probabilidad que ocurra
4	Probable	Existe entre el 25,1% y 80% de probabilidad que ocurra
5	Casi seguro	Existe entre el 80,1% y 99% de probabilidad que ocurra





Tabla 3 Criterios de Probabilidad

Impacto:

NIVEL	IMPACTO	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Afecta entre 0% y 5% los resultados del proceso
2	Menor	Afecta entre 5,1% y 10% los resultados del proceso
3	Moderado	Afecta entre 10,1% y 25% los resultados del proceso
4	Mayor	Afecta entre 25,1% y 80% los resultados del proceso
5	Enorme	Afecta entre 80,1% y 100% los resultados del proceso

Tabla 4. Criterios de Impacto

Criterios de Vulnerabilidad:

NIVEL	CRITERIOS DE VULNERABILIDAD	DESCRIPCIÓN EN CASO DE SER UN RIESGO	DESCRIPCIÓN EN CASO DE SER UNA OPORTUNIDAD
1	Baja	Cuenta con todos los medios posibles para garantizar que ante una amenaza el daño sea el menor posible: equipos, capacitaciones, charlas, etc.	Cuenta con pocos o ningún medio para aprovechar el impulso ante una oportunidad.
3	Media	Cuenta con algunos medios para que ante un riesgo los daños generados sean de medio nivel	Cuenta con algunos medios para que ante una oportunidad, los beneficios generados sean de medio nivel
5	Alta	No cuenta con ningún medio para mitigar el daño ante un riesgo.	Cuenta con muchos medios para aprovechar el impulso ante una oportunidad.

Tabla 5. Criterios de Vulnerabilidad

La unión de estos tres ítems de evaluación genera una tabla en la que se define si la situación debe ser controlada o aprovechada según el resultado obtenido:



IMPACTO		Criterios de vulnerabilidad / potencial		PROBABILIDAD				
				1	2	3	4	5
				Raro	Improbable	Posible	Probable	Casi seguro
1	Insignificante	1	Baja	1	2	3	4	5
		3	Media	3	6	9	12	15
		5	Alta	5	10	15	20	25
2	Menor	1	Baja	2	4	6	8	10
		3	Media	6	12	18	24	30
		5	Alta	10	20	30	40	50
3	Moderado	1	Baja	3	6	9	12	15
		3	Media	9	18	27	36	45
		5	Alta	15	30	45	60	75
4	Mayor	1	Baja	4	8	12	16	20
		3	Media	12	24	36	48	60
		5	Alta	20	40	60	80	100
5	Enorme	1	Baja	5	10	15	20	25
		3	Media	15	30	45	60	75
		5	Alta	25	50	75	100	125

Tabla 6. Nivel de Evaluación

Clasificación del Riesgo

CALIFICACION DEL RIESGO

RANGO	CALIFICACION DEL RIESGO	POSIBLES TRATAMIENTOS
1 a 10	Riesgo Bajo	Asumir el riesgo para perseguir una oportunidad
11 a 25	Riesgo Medio	Mantener el riesgos mediante decisiones informadas
26 a 50	Riesgo Alto	Evitar el riesgo
51 a 125	Riesgo Superior	Cambiar la probabilidad o las consecuencias
		Eliminar la fuente del riesgo
		Compartir o transferir el riesgo

Tabla 7. Clasificación del Riesgo



Clasificación de la Oportunidad

CALIFICACION DE LA OPORTUNIDAD		
RANGO	CALIFICACION DEL RIESGO	POSIBLES TRATAMIENTOS
1 a 10	Oportunidad Bajo	Replantear
11 a 25	Oportunidad Medio	Replantear
26 a 50	Oportunidad Alto	Adopción de nuevas prácticas
		Lanzamiento de nuevos productos educativos o servicios educativos
		Apertura a nuevos mercados
		Construcción de asociaciones
		Utilizando nuevas tecnologías
51 a 125	Oportunidad Superior	Otras posibilidades deseables y viables
		Adopción de nuevas prácticas
		Lanzamiento de nuevos productos educativos o servicios educativos
		Apertura a nuevos mercados
		Construcción de asociaciones
		Utilizando nuevas tecnologías
		Otras posibilidades deseables y viables

Tabla 8. Clasificación de la Oportunidad

En el caso que la calificación de riesgo u oportunidad este en alto o superior esta situación requiere obligatoriamente la generación de una acción para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad cuya definición y seguimiento se registra en matriz de riesgos y oportunidades.

7. DISEÑO Y DESARROLLO

El diseño y desarrollo del servicio ofrecido por la Institución, se garantiza a partir del diseño, revisión, verificación y validación de los programas ofertados por TEINCO, es así como en el Sistema de gestión de Calidad institucional se ha establecido un procedimiento de **Diseño Y Desarrollo Del Servicio**, el cual está alineado con los decretos 1075 de 2015 y 1330 del 2019, en los que se establecen las condiciones de calidad para la solicitud o renovación de programas, junto a las normas ISO 9001 y 21001, con las que se gestiona y realiza seguimiento al sistema de gestión institucional, y el acuerdo 002 del Consejo Nacional de Acreditación, que regula las acreditaciones de alta calidad para programas e institucional. Estas tres instancias evaluativas son las que componen el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC).

El seguimiento al cumplimiento de las etapas del diseño y desarrollo se realiza por medio de



Procedimiento de Diseño y Desarrollo GAC-P01 En el cual se indican los siguientes aspectos:



Ilustración 12. Diseño y Desarrollo Académico

8. SIGOE – SISTEMA DE GESTIÓN PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Las instituciones educativas necesitan adaptarse a nuevas formas de trabajo, mientras que al mismo tiempo proporcionan un servicio educativo de calidad. Por esta razón se genera la norma ISO 21001:2019, en la que se establecen los requisitos que debe cumplir el Sistema de Gestión de las Organizaciones Educativas (SGOE), para cumplir el desafío que implica satisfacer, mejor las necesidades y expectativas de sus estudiantes y grupos de interés.

La norma 21001:2018 conlleva los siguientes principios de gestión:



Ilustración 13. Principios de la Norma ISO 21001: 2018