

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

VERSIÓN 08

CIÉNAGA MAGDALENA

24/04/2020

1

CONTENIDO

CODIGO	DESCRIPCIÓN	PÀG. No.
	INTRODUCCIÓN	5
1	GENERALIDADES	5
1.1	OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL	5
1.2	CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	6
1.3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
1.3.1	General	6
1.3.2	Específicas	7
1.4	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
2	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	7
2.1	Misión	7
2.2	Visión	7
2.3	Principios Éticos	8
2.4	Valores Corporativos	8
2.5	Estructura Organizacional	9
2.6	Plan Estratégico Corporativo	9 - 13
2.7	Clientes y productos	13
3	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	13
3.1	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	13
3.1.1	Política de Calidad	13

3.1.2	Objetivos de Calidad	14
3.1.3	Alcance	15
3.2	EXCLUSIÓN	15
3.3	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	15
3.3.1	Revisión por la Dirección	16
3.3.2	Responsabilidad, autoridad y comunicación interna	17
3.4	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	17
3.5	GESTIÓN POR PROCESOS	18
3.5.1	Modelo de operación	18
3.5.1.1	Mapa de Procesos - Procesos estratégicos	19-20
3.5.1.2	Procesos misionales	21
3.5.1.3	Procesos de apoyo	22-23
3.5.1.4	Procesos evaluativos	24
3.5.2	Estructura documental	24
3.5.3	Políticas operacionales	25
3.5.4	Controles	25
3.5.5	Administración del Sistema de Gestión Integrado	26
3.5.5.1	Control de Documentos y Registros	26
3.5.5.2	Control de producto no conforme	26

3.5.5.3	Auditorías internas de calidad	27
3.5.5.4	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	27
3.5.5.5	Medición del Sistema de Gestión Integrado	27
3.5.6	Mejoramiento Continuo	28
3.5.7	Enfoque al cliente y partes interesadas	28
	Anexo 1 Glosario de Términos	28-29
	CONTROL DE CAMBIOS	30

INTRODUCCIÓN

La IES INFOTEP – Ciénaga diseñó e implementó el Sistema de Gestión Integrado con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas. El Sistema de Gestión Integrado lo componen el Sistema de Gestión de Calidad –SGC-, el Modelo Estándar de Control Interno- MECI:2014 y en adelante todos aquellos sistemas que les sean complementarios, con objetivos como son el lograr la armonización y calidad entre sistemas, el optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones.

Con la implementación del SGI, en el Instituto a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en la Ley 872 de 2.003, el Decreto 1599 de 2.005 relacionado con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad –SGC- del Modelo Estándar de Control Interno –MECI-. La implementación del SGI se tuvo en cuenta el Manual de Implementación de MECI 1000:2005 y MECI: 2014

El contenido del manual de Calidad permite conocer cómo se planeó y como se está llevando a cabo la consolidación y mantenimiento del SGI, nos informa respecto de:

- La caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, actividades, entradas, salidas, la interacción entre procesos, indicadores y controles.
- La documentación del SGI inherente a cada proceso referenciada, incluidos los procedimientos requeridos por la Norma NTC ISO 9001:2015
- La forma como se responde a cada elemento del MECI:2014

5

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los servidores públicos de la Institución, permite observar el cumplimiento de los requisitos de MECI 1000:2014 y orientar la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles e indicadores de gestión.

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

El Manual de Calidad, tiene por objeto presentar la descripción del alcance del Sistema de Gestión Integrado implementado en el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, INFOTEP – Ciénaga para orientar a sus clientes, usuarios y partes interesadas respecto a la política y objetivos de calidad, su documentación, la gestión de los recursos, el desarrollo de sus productos y/o servicios y los mecanismos de control y medición de que dispone la Institución para evaluar su estrategia, gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del SGI aplica a todas las actividades necesarias para la prestación del servicio de Educación Superior a nivel Técnico Profesional, comprende todos los procesos de la Institución.

Es compromiso de todos los servidores públicos del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, INFOTEP – Ciénaga aplicar el presente manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado

1.2 CONTROL DEL MANUAL DE GESTION INTEGRADO

Para la emisión, modificación, distribución y control del Manual de Calidad del Sistema de Gestión Integrado, se siguen los lineamientos establecidos en los siguientes procedimientos: Elaboración y Control de Documentos 001-PP-GQ-V02 y en el Control de Registros 002-PP-GQ-V02, el Líder de Calidad es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

La responsabilidad y autoridad de evaluar las propuestas de exclusiones para determinar su aprobación corresponde al Comité Institucional del Sistema de Coordinación de Control Interno. La evaluación y aprobación de las exclusiones son conducidas en el marco de las Revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado.

En el numeral 5 “Control de Cambios” se describen las modificaciones realizadas en el Manual; el control y registro actualizado es responsabilidad del Líder de Calidad, su distribución se efectuará de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos y Registros. Se mantendrá el original del mismo en el Archivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

6

1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.3.1 General

- ✓ Norma ISO 19011:2012: Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- ✓ Norma NTC ISO 9001: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- ✓ Ley 1474 del 2011, por la cual se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- ✓ Ley 1712 dl 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

1.3.2 Específicas

- Decreto 2109 de 2004 Por medio del cual se Modifica la Estructura de la Planta de Personal del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, INFOTEP – Ciénaga y se establecen las funciones a sus dependencias.
- Resolución Rectoral No 190 del 26 de agosto de 2016, “Por la cual se actualiza y se ajusta el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” De Ciénaga Magdalena”.
- Resolución Rectoral No 116 de julio de 2008: Integración y responsabilidad del Comité de Calidad.

1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente Manual y demás documento del SGI corresponden a las contenidas en la Norma NTC ISO 9000: 2015 a los conceptos que se manejan en el Manual de Implementación del MECI 1000:2014 y en el Anexo 1 de este documento “Glosario de Términos”.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, INFOTEP – Ciénaga, fue creada mediante el Decreto 3506 del 10 de Diciembre de 1981, como una Institución de educación pública, orientada a la promoción y a la formación, y mediante acta suscrita entre el Ministerio de Educación Nacional y el Departamento del Magdalena, se hizo el traspaso al nivel Departamental; a través de la ordenanza N°004 del 13 de octubre del 2005, la Asamblea Departamental, incorporó el establecimiento Público del Orden Nacional al orden Departamental, con el fin de que el servicio educativo sea administrado por el Departamento.

2.1 Misión

El INFOTEP HVG, es una institución de educación superior, del orden departamental, de carácter estatal con régimen autónomo, dedicada a la docencia, la investigación, la extensión y al análisis de los problemas de la región caribe y el país, cuyo objeto es formar ciudadanos competentes e íntegros, mediante una oferta Institucional desde lo académico, el emprendimiento, la responsabilidad social, la inclusión y el reconocimiento de la diversidad en respuesta a las necesidades del sector productivo, social y cultural de nuestro entorno.

2.2 Visión

Este gobierno, proyecta a la institución hacia el 2023, como una institución redefinida en su formación profesional por Ciclos Propedéuticos con una oferta académica ajustada a las necesidades propias de la Región, con un Proyecto Educativo Institucional basado en competencias. Reconocida por su calidad académica, sus procesos investigativos e idoneidad de sus egresados para incorporarse de manera activa en el entorno laboral del municipio, la

región o la Nación. Posicionada en el ámbito empresarial por su articulación con el sector productivo desde su modelo de liderazgo transformacional sostenible e innovador para cumplir la exigencia de un entorno competitivo.

2.3 Principios Éticos

Los valores, Políticas éticas y lineamientos del Buen Gobierno, serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los funcionarios del INFOTEP, en sus actuaciones, y serán promovidos especialmente por los líderes de procesos y demás particulares que ejerzan funciones públicas o sean delegados para desarrollar las mismas, con el propósito de consolidarlos en nuestra cultura organizacional, establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, aprobado por Resolución Rectoral N° 243 del 31 de octubre del 2014.

A continuación, se plasman los lineamientos deseables en el comportamiento de cada uno de los funcionarios, así:

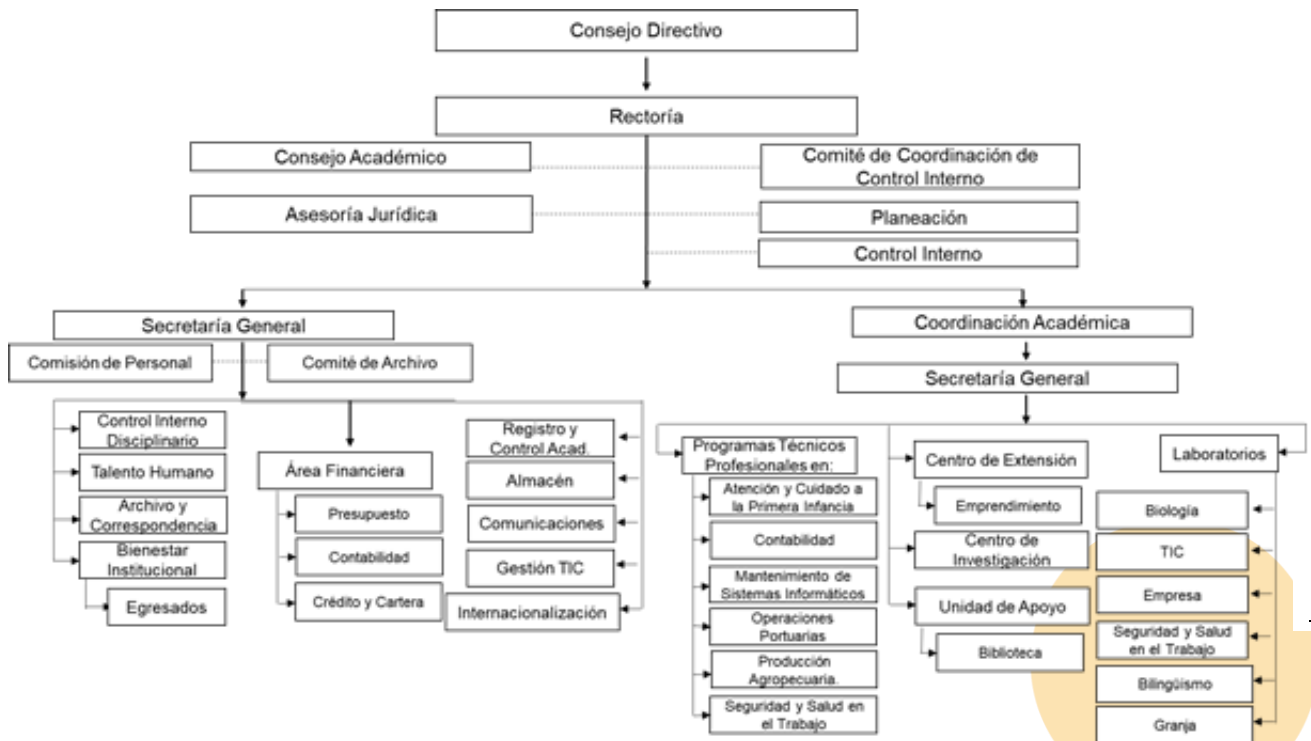
2.4 Valores Corporativos.

Los valores corporativos del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP- Ciénaga son:

- ✓ Equidad
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Tolerancia.
- ✓ Justicia
- ✓ Honestidad
- ✓ Paz
- ✓ Autonomía
- ✓ Convivencia
- ✓ Honradez

Los Principios Éticos y Valores Corporativos de la Entidad se encuentran definidos en el Código de Ética y aprobado mediante Resolución Rectoral No 243 del 31 de octubre del 2014.

2.5 Estructura Organizacional



9

2.6 Estructura Organizacional

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, INFOTEP – Ciénaga, es una institución educativa que, cuenta con una estructura organizacional que soporta en forma coordinada sus procesos, permitiéndole integrar la atención al cliente tanto interno como externo y los servicios que brinda, optimizando el talento humano y los recursos disponibles. Es así como en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2109 de 2004 definió oficialmente su estructura jerárquica organizacional, en al cual se reflejan las autoridades, dependencias y colaboradores

2.7 Plan Estratégico

La Entidad cuenta con un Plan de Desarrollo 2020 - 2023 “EDUCACIÓN SUPERIOR DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE”, adoptado mediante acuerdo del Consejo Directivo N° 024 del 18 de diciembre de 2020, construido de manera participativa teniendo en cuenta el Modelo BIT PASE (1), que permite concretar en la práctica los postulados y propuesta,

brindando además de los elementos conceptuales y normativos una ruta lógica y un conjunto de herramientas metodológicas y técnicas para la elaboración del Plan.

El proceso de planeación se desarrolló en tres fases: Momento de Identificación, Momento de Comprensión y Momento de Respuesta, iniciado en el mes de septiembre de 2019 y culminado en el mes de noviembre de 2019, con el objetivo de proporcionar las condiciones para que se generen a futuro los espacios y mecanismos necesarios para la consolidación de la IES INFOTEP CIÉNAGA como una institución que se proyecta a 2023 como una institución redefinida por Ciclos Propedéuticos y cuya apuesta es la transformación del entorno con responsabilidad social.

Por consiguiente, para los próximos cuatro años se han priorizado los temas de especial atención para la institución en torno a nueve líneas de desarrollo: Gestión Académica, Gestión de Investigación, Gestión de Extensión y Proyección Social, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Bienestar Institucional, Aseguramiento de la Calidad, Fortalecimiento Docente, Posicionamiento Estratégico e Internalización.

En este orden de ideas se tiene el propósito de abordar el rol de la IES INFOTEP DE CIÉNAGA a nivel local y regional frente a los nuevos paradigmas de la educación superior en Colombia e identificar imaginarios que marcaran la ruta de trabajo del Plan de Desarrollo Institucional, que posteriormente se materializará con la alineación de la comunidad Institucional en torno a los planes de acción y metas específicas.

Perspectiva	Líneas Estratégicas	Objetivo	Proceso Asociado/Responsable (*)
Financiera	Gestión Administrativa y Financiera	Ampliar las oportunidades de ingreso a la Educación superior y propiciar el acceso de aspirantes provenientes de la zona urbana y rural en aras del desarrollo económico y social de la región Fomentar programas de extensión e investigación sobre problemas que aquejan a la comunidad circundante. Extender programas y abrir seccionales que propendan por el desarrollo humano de la región receptora.	Direccionamiento Estratégico Comunicación Institucional, Planeación, Jurídica, Gestión Financiera, Docencia, Proyección Social y Extensión

<p>Clientes</p>	<p>Fortalecimiento Académico</p>	<p>Ampliar las oportunidades de ingreso a la Educación superior y propiciar el acceso de aspirantes provenientes de la zona urbana y rural en aras del desarrollo económico y social de la región.</p> <p>Desarrollar con espíritu científico, la capacidad crítica y analítica de los educandos que les permita la búsqueda de alternativas de solución a los problemas regionales.</p> <p>Extender programas y abrir seccionales que propendan por el desarrollo humano de la región receptora</p> <p>Propiciar el ingreso a los programas de Educación Superior ofrecidos por el INFOTEP HVG, y a partir de la propedéutica ofertar programas y carreras con pertinencia regional en los niveles técnico, tecnológico y profesional.</p> <p>Facilitar el acceso a la educación superior a estudiantes de bajos recursos a partir de políticas de subsidios, estímulos y créditos especiales.</p> <p>Fomentar programas de especialización técnica profesional y tecnológica</p>	<p>Docencia, Estratégicos, Proyección Social Bienestar Institucional Biblioteca y Registro y Control Académico</p>
<p>Procesos</p>	<p>Fortalecimiento Institucional</p>	<p>Realizar las funciones institucionales que permitan garantizar un nivel óptimo en los aspectos académicos, científicos, investigativos, administrativos y financieros de cada uno de los programas.</p> <p>Fomentar programas de extensión e investigación sobre problemas que aquejan a la comunidad circundante.</p>	<p>Direccionamiento Estratégica DTI Gestión Financiera Docencia Todos los Procesos</p>

		<p>Crear estrategias educativas innovadoras que fomentan el uso de TIC</p>	
Social	Proyección y Promoción Institucional	<p>Fomentar programas de extensión e investigación sobre problemas que aquejan a la comunidad circundante. Facilitar el acceso a la educación superior a estudiantes de bajos recursos a partir de políticas de subsidios, estímulos y créditos especiales. Promover el proceso de articulación con instituciones educativas de la básica y la media con miras a mejorar los indicadores de cobertura y calidad en el Magdalena y departamentos vecinos Fomentar y desarrollar actividades científico investigativas para formar y consolidar las comunidades Académicas y la articulación con sus homólogos a nivel internacional Apoyo en la capacitación de artes y oficios y formación microempresaria a personas por fuera del sistema educativo formal. Incrementar y desarrollar programas de investigación, en sus diferentes formas para que se conviertan en un instrumento eficaz para responder a las necesidades de la región. Fomentar y desarrollar actividades científico investigativas para formar y consolidar las comunidades académicas y la articulación con sus homólogos a nivel internacional.</p>	<p>Proyección Social, Direccionamiento, Gestión Financiera, Comunicación. DTI</p>

	Desarrollo ambiental y empresarial	Fomentar programas de extensión e investigación sobre problemas que aquejan a la comunidad circundante. Fomentar proyectos de prevención y conservación del medio ambiente y de los bienes y valores propios de la cultura regional y nacional.	Proyección Social, Direccionamiento, Gestión Financiera, Comunicación. DTI
--	------------------------------------	---	--

2.8 Clientes y productos

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, INFOTEP – Ciénaga, Institución Educativa que ofrece los siguientes programas: Técnicos Profesionales en:

- Contabilidad
- Producción Agropecuaria
- Operación Portuaria
- Mantenimiento de Sistemas Informáticos
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Atención y Cuidados a la Primera Infancia

13

3. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

3.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

La planificación del SGI tiene como estrategia fundamental cumplir los requisitos establecidos en su documentación para mantener su integridad frente a la planeación e implementación de los cambios requeridos.

3.1.1 Política de Calidad

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García, se compromete a implementar estrategias, para mejorar continuamente la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia de sus procesos académicos y administrativos, propendiendo por el desarrollo del talento humano, y el uso y apropiación de la tecnología Informática, con el fin de ofrecer un servicio educativo de calidad, optimizando los recursos disponibles para

lograr la satisfacción de sus estudiantes y partes interesadas, con fundamento en la normatividad vigente.

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García, en cumplimiento de su Misión y para satisfacer las necesidades de sus clientes, desarrolla sus actividades bajo la siguiente orientación:

- Mantenemos una comunicación continua y oportuna con nuestros clientes y colaboradores.
- Consultamos y aplicamos estándares y controles enfocados a la mejora continua.
- Generamos y suministramos información necesaria, clara y oportuna.
- Con sentido de pertenencia y actitud proactiva, entregamos resultados de excelencia.

De acuerdo con lo anterior, nos comprometemos a mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado.

3.1.2 Objetivos de Calidad

- ✓ Propender por la optimización de los servicios académicos y administrativos, a través de estrategias soportadas en el uso y apropiación de la tecnología informática.
- ✓ Mejorar la gestión de bienestar y competencia del recurso humano de la institución.
- ✓ Fortalecer la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión académica y administrativa.
- ✓ Optimizar y racionalizar los recursos financieros de la institución
- ✓ Mejorar la infraestructura física y tecnológica de la institución
- ✓ Incrementar la satisfacción de los estudiantes y demás partes interesadas de la institución.

14

- ✓ Asegurar el Cumplimiento permanente de la Normatividad vigente

3.1.3 Alcance

El Sistema de Gestión Integrado aplica para todos los procesos definidos en el mapa de procesos, y cubre el diseño, desarrollo y prestación de los siguientes servicios: Carreras Técnicas profesionales, Diplomados, Seminarios-Talleres, Conferencias, cursos de Inglés, Foros, cursos libres, educación para el trabajo y el cumplimiento de las actividades establecidas por el Gobierno Nacional.

3.2 EXCLUSIONES DE LA NTC ISO 9001: 2015

Dentro del Sistema de Gestión Integrado implementado en El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García, los siguientes requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2015 no se aplican.

No.	Numeral	Título Numeral	Justificación
1	7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición.	De acuerdo con la naturaleza del INFOTEP, es una institución de Educación Superior, la cual está constituida por lo establecido en la Ley 30, en este aspecto, la institución no utiliza dispositivos de seguimiento y medición para la prestación del servicio, que requieran algún tipo de calibración, mantenimiento y/o seguridad. O verificación frente a patrones especiales; para el seguimiento y la medición de los procesos, así como de los servicios, se manejan otros métodos como evaluaciones de impacto, sondeos de opinión, encuestas e indicadores entre otros.

15

3.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Bajo la orientación de las metas estratégicas definidas en el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2023 “Educación Superior de Calidad al Servicio de la Gente”, la IES INFOTEP de Ciénaga viene promoviendo, como eje transversal a todos sus procesos, una cultura de la planeación, la evaluación, el control y el mejoramiento continuo, basado en los principios de

transparencia, rendición de cuentas, participación, buen gobierno, eficacia y eficiencia en la gestión.

En función de estos propósitos, y en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, articulándolos con el Sistema de Control Interno, la institución, a través de la definición de diversas políticas, ha venido impulsando, el avance en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en aras del fortalecimiento en el desempeño y la gestión institucional.

Es así que, partir de la declaración de un compromiso de la Dirección y de cada uno de los líderes de procesos junto con sus equipos de trabajo, por una gestión responsable, efectiva y alineada con la misión institucional, la IES INFOTEP de Ciénaga, propende por aunar esfuerzos, para ofrecer un servicio educativo pertinente y de calidad, que contribuya al crecimiento y desarrollo del municipio de Ciénaga y la región.

LEONARDO PÉREZ SUESCÚN
Rector

Así mismo, las directivas del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García, a través del “Código de Ética y Buen Gobierno” ha definido mecanismos de autorregulación; este documento contiene los lineamientos y políticas de la Entidad que permite guiar y orientar sus acciones frente a los clientes y partes interesadas con enfoque hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado, generando autoridad y confianza, demostrando conocimiento de las necesidades y requisitos de los mismos, y manifestando su compromiso con el control, el cumplimiento, la utilización transparente y eficiente de los recursos.

De otra parte, se destaca que el equipo directivo, responsables de proceso y los demás servidores públicos, participaron activamente en la planeación, ejecución, verificación y retroalimentación del SGI, lo cual se refleja en el mantenimiento del Sistema.

3.3.1 Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección es un pilar básico para garantizar la continuidad del SGI en el tiempo, la Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, en nuestra Institución, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y adecuación continuas con la dirección estratégicas de la Institución, para lo cual se tiene en cuenta lo contemplado en el numeral 9.3.2 (Entradas de la Revisión por la Dirección) y el numeral 9.3.3 (Salidas de la Revisión por la Dirección), conservándose la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección

3.3.2 Responsabilidad, autoridad y comunicación interna

La responsabilidad y autoridad del SGI, están dadas en el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para todos los empleos públicos de la Planta de personal administrativa del instituto, como también en el Manual de Procesos y Procedimientos de la IES INFOTEP – Ciénaga, están establecidas, las secuencias e interacción que existe en los procesos y Procedimientos que se desarrollan en la Institución, direccionado a una gestión por procesos, ejecutándose de manera oportuna, articulada y correcta, optimizando y racionalizando los recursos. Igualmente, el Manual de Procesos y Procedimientos institucional se constituye en una herramienta fundamental de consulta por parte de los servidores públicos, contratistas de la Institución, cimentando una Cultura de Autocontrol y Autorregulación, construida en los lineamientos de Control Interno y el Mejoramiento Continuo.

Los flujos de información y comunicación de la Entidad a nivel interno y externo se encuentran documentados en la “Política de Comunicación Interna y externa”, que les permitirá a los funcionarios y usuarios conocer los lineamientos establecidos por la institución, en lo atinente a las comunicaciones internas y externas. Es importante consultarlo para conocer cuáles son los canales de difusión en la IES y cómo operan: la página web y las redes sociales; así como los procedimientos que se deben seguir para elaborar diferentes piezas de comunicación como comunicados de prensa, boletines virtuales, videos, cuñas radiales, audios, y documentales, entre otros.

Las comunicaciones de la Entidad se ejecutan en cumplimiento con el Manual de Comunicación y al Plan de Comunicaciones Institucional, adoptado mediante Resolución Rectoral No. 044 del 28 de febrero de 2017

17

3.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García cuenta con el Talento Humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema de Gestión Integrado y el cumplimiento de sus objetivos, es así como:

Se cuenta con servidores públicos competentes.

Cuenta con instalaciones físicas, apropiadas al desarrollo de sus actividades.

Se dispone de una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo, programas, servicios asociados y de apoyo, y medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional.

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García con la implementación de los documentos del SGI, busca garantizar un ambiente de trabajo adecuado a la prestación del servicio.

3.5 GESTIÓN POR PROCESOS

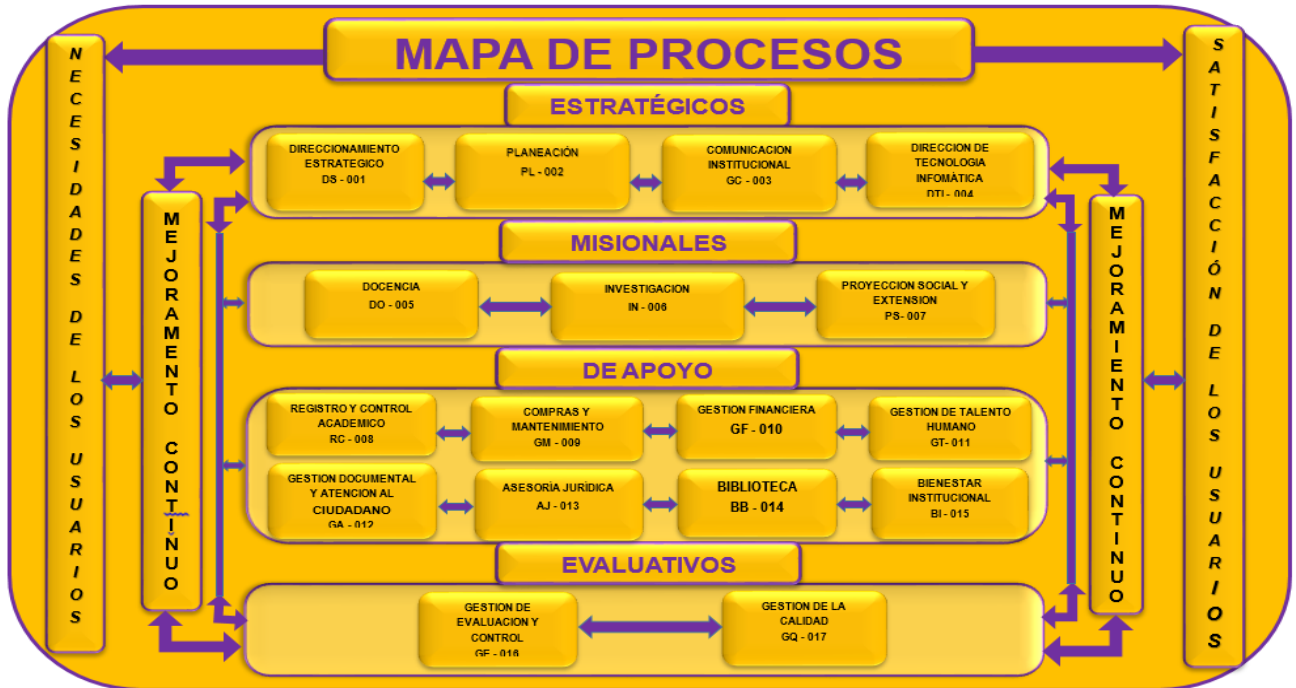
El SGI se encuentra direccionado para funcionar bajo un enfoque de operación basado en procesos; este enfoque permite la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la Institución en el logro de sus resultados previstos, además, permite a la Institución controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos buscando mejorar el desempeño global de la INSTITUCIÓN, en este sentido la gestión de los procesos y el sistema en su conjunto se puede alcanzar utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

3.5.1 Modelo de Operación

El Modelo de Operación del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García está conformado por 17 procesos clasificados en: Cuatro (4) Estratégicos, tres (3) Misionales, ocho (8) de apoyo y dos (2) Evaluativos, los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos de estudiantes y partes interesadas para su satisfacción.

Con fundamento en lo anterior se adoptó el Mapa de Procesos que muestra la integración de los procesos y su interacción dentro del Sistema de Gestión Integrado, lo cual se puede evidenciar a través de la caracterización, de cada proceso, en sus respectivas entradas y salidas de conformidad con los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.

Lo anterior se puede apreciar en el siguiente Mapa de Procesos.



3.5.1.1 Procesos estratégicos

Los procesos estratégicos permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación. Éstos son:

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Direccionamiento Estratégico	Rector	Formular y establecer políticas y estrategias a corto, mediano y largo plazo que garanticen el logro de los objetivos Institucionales, Verificando su eficacia, eficiencia y efectividad.	El Proceso inicia con la formulación, aprobación y adopción de los Planes, Programas y Proyectos Institucionales y termina con la revisión y aprobación de estos.

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Planeación	Jefe de Planeación	Establecer mecanismos de planificación que orientan el accionar Institucional, verificando su eficacia, eficiencia y efectividad.	Inicia con el diagnóstico institucional y termina con el seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos.
Comunicación Institucional	Líder de Comunicación Institucional	Fortalecer el posicionamiento institucional mediante estrategias de comunicación interna y externa.	Inicia con la solicitud por parte de los líderes de procesos y termina con la difusión y comunicación Institucional.
Dirección de Tecnología informática	Líder de DTI	El objetivo de este proceso es Gestionar y Administrar los procesos de Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica de la IES INFOTEP de Ciénaga, así como asesorarla en los procedimientos para la adquisición e implementación de nuevas tecnologías de la Información y la comunicación.	El alcance del Proceso: comprende la identificación de necesidades TIC, el diseño e implementación del Plan de Acción de las TIC, el mantenimiento de la infraestructura tecnológica, la formulación de proyectos TIC y la evaluación y seguimiento a estos.

3.5.1.2 Procesos misionales

Los procesos misionales proporcionan el resultado previsto por el INFOTEP en cumplimiento de su razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes externos de la Entidad.

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Docencia	Directores de Unidad	Garantizar el desarrollo de procesos Académicos, pedagógicos, Investigativos de calidad que contribuyan a la formación Integral de Técnicos profesionales competitivos que respondan a las necesidades del entorno.	Abarca el desarrollo de los Procesos Académicos, Pedagógicos, investigativos y finaliza entregando un profesional competente
Proyección Social y Extensión	Coordinador (a) de Proyección Social y Extensión	Promover la participación de los miembros de la Comunidad académica en los distintos procesos y actividades de transformación social, generando lazos de convivencia que permitan aunar esfuerzos para dar solución a distintas problemáticas del entorno.	Desde la creación de planes de capacitación, consultoría y asesoría de acuerdo con las demandas de la comunidad, la articulación proyectos de Investigación tanto institucionales como interinstitucionales, generación de convenios de interacción e intercambio y el seguimiento a los egresados.
Investigación	Coordinadora de Investigación	Desarrollar y fortalecer la cultura investigativa desde los programas, a través de la producción y comprobación de los conocimientos orientados al desarrollo científico, tecnológico, artístico, social y de innovación; generando y proyectando investigación de impacto en la realidad local, departamental, regional y	Aplica para el área de docencia

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
		nacional	

3.5.1.3 Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación en el INFOTEP.

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Registro y Control Académico	Coordinador(a) Registro y Control Académico	Organizar, registrar y utilizar de manera transparente la información para la inscripción, selección, admisión y el registro y control Académico.	Comienza con la inscripción y selección del estudiante y finaliza con el otorgamiento del respectivo título profesional o Técnico profesional a éste.
Gestión de Compras y mantenimiento	Líder de Compras y Mantenimiento.	Brindar Apoyo en los Procesos Administrativos, logísticos y tecnológico; atendiendo oportunamente las necesidades de bienes para cumplir la misión Institucional	Aplica para todos los Procesos Institucionales
Gestión Financiera	Coordinador(a) Área Financiera	Proveer los recursos financieros a todas las dependencias, Optimizándolos y racionalizándolos, con el objeto que cumplan con su misión.	Aplica para todos los procesos, de acuerdo con el presupuesto asignado, para el cumplimiento de los objetivos y metas del proceso.
Gestión de Talento Humano	Coordinador (a) de Talento Humano	Garantizar una óptima selección, permanencia y retiro del personal mejorando sus competencias relacionadas a cada cargo, para contribuir al logro de los objetivos Institucionales.	Inicia desde la Selección del personal, continuando con la cualificación, evaluación del desempeño y finaliza con la desvinculación. Aplica a todos los servidores públicos.

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Líder de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Centralizar, tecnificar y normalizar el servicio de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, estableciendo responsabilidades y directrices en la producción, trámite, seguimiento, conservación, custodia y control del testimonio documental del Instituto de Formación Técnica profesional "Humberto Velásquez García"	Se inicia desde la producción y registro de las comunicaciones internas y la recepción y registro de las comunicaciones externas, hasta su destino final
Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico	Apoyar la gestión de la Institución basada en la Constitución y la legislación vigente.	Aplica para todas las áreas de la gestión de la Institución y los procesos contractuales.
Biblioteca	Jefe de Biblioteca	Prestar el servicio Bibliográfico y Didáctico a la comunidad en general y a los estamentos institucionales para el cumplimiento de los procesos misionales	Adquisición, Registro, Control, préstamo y Mantenimiento de Material Bibliográfico
Bienestar Institucional	Jefe de Bienestar	Establecer lineamientos, programas y servicios que contribuyan al bienestar de la comunidad académica de la IES INFOTEP de Ciénaga	Aplica desde la planeación de programas, prestación de servicios y ejecución de actividades recreativas, culturales y deportivas que fortalezcan la formación integral de la comunidad académica de la IES INFOTEP de Ciénaga

3.5.1.4 Procesos Evaluativos

Los procesos Evaluativos le facilitan a la Institución realizar seguimiento de manera objetiva a su desempeño y mejora continua.

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Gestión de Evaluación y Control	Coordinador(a) de Control Interno	Verificar, acompañar y evaluar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, asegurando su conformidad con los requisitos legales, normativos y del Cliente, para el logro de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema.	Aplica para todos los procesos.
Gestión de la Calidad	Líder de Calidad	Aplicar y mantener el mejoramiento continuo con miras al cumplimiento de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión y Visión para el desarrollo eficaz, eficiente y efectivo de los procesos y actividades.	Aplica para todos los procesos, proveedores y clientes que contribuyen al desarrollo Institucional.

3.5.2 Estructura Documental

Para la estructura de la documentación del Sistema de Gestión Integrado cabe señalar que ésta parte de la Política de Calidad y culmina con los registros, los cuales se convierten en las evidencias que soportan el SGI.

En la estructura definida para la documentación del SGI se determinaron seis (6) categorías, las cuales se describen a continuación con la sigla respectiva:

DOCUMENTO	CODIGO
MANUAL	MA
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	CA
PROCEDIMIENTO	PP
INSTRUCTIVO	IT

FORMATO	FO
GUIA	GI
OTROS DOCUMENTOS	OD
DOCUMENTO EXTERNO	DE

Los documentos, registros y normatividad del SGI se encuentran consolidados en el Listado Maestro de Documentos, en el Listado Maestro de Registros y en el Normograma respectivamente, los archivos correspondientes están codificados y disponibles para su consulta en la Oficina de Gestión de la Calidad, documentos asociados del proceso de Gestión de la Calidad.

La documentación en general del Sistema la administra el líder de Calidad de acuerdo con lo indicado en el procedimiento; “Control de documentos y Registros”. Se determinó que los documentos vigentes del SGI son los que se encuentran para consulta de todos los servidores públicos en el Archivo del Sistema de Gestión de la Calidad, de requerirse copia magnética del documento, ésta se entregará al solicitante como copia no controlada.

3.5.3 Políticas operacionales

En el Manual de Operación de los procesos, en el capítulo de generalidades, quedaron establecidas las políticas de operación que se deben tener en cuenta para el desempeño de los mismos y en cada procedimiento existe un numeral que describe sus políticas y condiciones de operación.

Y en el Código de Ética y Buen Gobierno se encuentran definidas las políticas respecto a la Gestión del Instituto Nacional de formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García INFOTEP, con criterio de ética, integridad, transparencia y eficiencia, para asegurar que los servidores públicos orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales y del Estado, constituyéndose en marcos de acción para hacer eficiente el desarrollo del Direccionamiento Estratégico, como también servir de guía de acción para la implementación de estrategias, planes, programas, procesos y actividades.

3.5.4 Controles

En la caracterización de cada proceso se han establecido e identificado parámetros de control, así mismo en el documento “Mapa de Riesgos” por procesos está determinado la efectividad de cada control asociado a cada riesgo, igualmente en los procedimientos se establecieron puntos de control los cuales tienen un enfoque preventivo; para aquellos controles que ameritan acciones adicionales se les ha definido un plan de tratamiento, inserto en la herramienta de Administración de Riesgos por procesos del INFOTEP.

3.5.5 Administración del Sistema de Gestión Integrado

Para garantizar el mantenimiento, revisión y mejora continua, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado, cuenta con el respaldo del Comité Institucional del Sistema de Coordinación de Control Interno, creado según la Resolución Rectoral No. 00100 del 15 de junio de 2001, modificada por la Resolución n° 042 del 26 de febrero del 2014.

Otro aspecto que apoya la consolidación y mantenimiento del SGI, lo constituye la implementación de los siguientes procedimientos:

3.5.5.1 Control de Documentos y Registros

Este procedimiento tiene por objeto efectuar el control de documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado, con el fin de asegurar la disponibilidad de la versión vigente de los documentos aplicables y facilitar el acceso a éstos cuando se requiera. Aplica también para el control de los documentos externos, referidos éstos a la normatividad que es aplicable y utilizada directamente por los procesos, definida para la documentación del SGI. Por lo tanto, en la tabla siguiente se especifica el control documental para de la estructura definida para la documentación del SIG:

SISTEMA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO- MANUAL DE OPERACIÓN
PROCESOS	CARACTERIZACION
ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, GUIAS.
REGISTROS	FORMATOS, ACTAS, CIRCULARES, OFICIOS, OTROS DOCUMENTOS

26

Los documentos, registros y normatividad del SIG se encuentran consolidados en: Listado Maestro de Documento Internos y Externos (001-FO-GQ-V02 – 002-F0-GQ-V02), y en el Nomograma, respectivamente.

3.5.5.2 Control de servicio no conforme

Este procedimiento se orienta a identificar, controlar y dar tratamiento al producto o servicio no conforme que resulte de no cumplir los requisitos establecidos para los mismos en la ficha técnica de producto y documentos asociados que le apliquen. Su implementación corresponde a los procesos misionales que realizan servicios a los estudiantes y cliente externo. Inicia con la identificación de los productos y/o servicios no conformes y finaliza con la verificación de las acciones tomadas para asegurar la conformidad con los requisitos.

3.5.5.3 Auditorías internas de calidad

Con este procedimiento documentado se estandariza la forma como se deben realizar las auditorías internas de calidad a los procesos, con el fin de determinar mediante evidencia objetiva el cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado, así como su eficiencia, eficacia y efectividad.

3.5.5.4 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

En este procedimiento se describen las actividades que se deben desarrollar para tomar acciones que eliminen las causas de no conformidades reales o potenciales en el desarrollo de las actividades de El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García y prevenir que vuelva a ocurrir, así como evaluar los aspectos que permitan desarrollar actividades de mejora en cada uno de los procesos. Inicia con la revisión y análisis de las fuentes que generan acciones correctivas, preventivas y de mejora y finaliza con la verificación de la efectividad de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad y lograr el mejoramiento del proceso.

De los procedimientos anteriormente descritos tres (3) son administrados por el proceso de Gestión de la Calidad, el de Auditoría Interna de Calidad lo administra el proceso de Gestión de Evaluación y Control.

3.5.5.5 Medición del Sistema de Gestión Integrado

El SGI se monitorea y mide a través del cuadro de Indicadores por Objetivo de Calidad, definidos para los procesos; la cual se compone de tres (3) tipos de indicadores; Eficacia, Eficiencia y Efectividad, los cuales permiten verificar el enfoque del sistema con respecto a los lineamientos estratégicos, la cohesión de los procesos establecidos en el Mapa de Procesos, los Objetivos Estratégicos y los Objetivos de Calidad.

La Herramienta de Indicadores y el cuadro de indicadores por Objetivos de Calidad son instrumentos que apoya al proceso de Gestión de la Calidad, para el seguimiento, evaluación y toma de decisiones con base en hechos y datos. Estará disponible en los archivos del proceso de Gestión de la Calidad.

Otro mecanismo que le permiten al INFOTEP fortalecer y controlar la medición del SGI es la práctica de la autoevaluación, este mecanismo permite evaluar los controles y monitorea la gestión de los procesos, a través de la medición de los resultados generados por la Herramienta de Autoevaluación, diligenciada por los líderes de los procesos en un periodo de tiempo determinado. Con este propósito el Líder de Gestión de Evaluación y Control, se propone fomentar la práctica de la autoevaluación.

Lo anterior, es insumo para que el proceso de Gestión de Evaluación y Control de manera independiente verifique la coherencia y aplicación de los elementos de control del Sistema de Control Interno por parte de los servidores públicos en cada uno de sus procesos y su incidencia en la Gestión Institucional.

3.5.6 Mejoramiento Continuo

En cumplimiento del principio del Sistema de Gestión de la Calidad de Mejora Continua, el Instituto Nacional de formación Técnica Profesional Humberto Velázquez García ha establecido instrumentos para planificar y ejecutar los Planes de Mejoramiento; estos instrumentos relacionan las actividades que se deben adelantar con el propósito de eliminar las brechas detectadas a nivel de cada servidor público, de cada proceso

3.5.7 Enfoque al cliente y comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Instituto Nacional de formación Técnica Profesional Humberto Velázquez García INFOTEP-Ciénaga, a través del SGI fortalece el principio del Sistema de Gestión de la Calidad relacionado con el enfoque hacia el cliente tanto interno como externo, para asegurar que sus necesidades y requisitos legales y reglamentarios estén determinados y se cumplan. Se aprovechará para este fin la información relacionada con la percepción del cliente respecto del cumplimiento de sus requisitos por parte de la Entidad, la retroalimentación de la rendición de cuentas, la atención de quejas y reclamos, derechos de petición, entre otros.

28

Anexo 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos que se registran en este anexo corresponden a aquellos puntuales del Sistema de Gestión Integrado y que no se encuentran en la NTC ISO 9000. 2015

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Estructura de la entidad: Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Manual de Calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

Nomograma: Relaciona las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables a cada proceso, para el cumplimiento de su Misión institucional.

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

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Registros del Sistema: Conjunto de evidencias que se generan una vez se han adelantado las diferentes actividades del proceso. Estos se gestionan a partir del procedimiento para el Control de los Registros

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Sistema de Gestión Integrado: Sistema de gestión para dirigir y controlar la Entidad con respecto a la gestión de los referenciales involucrados, lo componen el Sistema de Gestión de la Calidad –SGC y el Modelo Estándar de Control Interno –MECI y en adelante, todos aquellos sistemas que les sean complementarios.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIOS	VERSIÓN
24/04/2020	Se cambió: Encabezado (código, fecha, responsable y nuevo Logo Institucional), Pie de Página (elaborado, revisado y aprobado), Control de Cambios (versión, fecha, descripción del cambio y responsable de aprobación)	08

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: Líder de Calidad	CARGO: Líder de Evaluación y Control	CARGO: Comité Institucional del Sistema de Coordinación de Control Interno
NOMBRE: Alberto Bornachera Altamar	NOMBRE: Alberto Bornachera Altamar	NOMBRE: Leonardo Pérez Suescún

