



“ITFIP”

**INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR**

Manual de Calidad
Manual de Calidad
Manual de Calidad
Manual de Calidad
Manual de Calidad
Manual de Calidad
Manual de Calidad
Manual de Calidad
Manual de Calidad
Manual de Calidad

MANUAL DE CALIDAD DEL S.G.C



COPY

Manual de Calidad
2018





Camelia
ITFIP

“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE CALIDAD S.G.C.
Versión 9.0

Diseño y elaboración:

RUTH ERIKA MORALES LUGO

Ingeniera Industrial

Especialista en Ingeniería de la Calidad y el Comportamiento

Espinal, Octubre de 2018

“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
www.itfip.edu.co

Mario Fernando Díaz Pava
Rector

Luis Alberto Vásquez Guerra
Asesor Oficina de Planeación

Luz Yineth Zarta
Vicerrectora Administrativa

Isabel Ortiz Serrano
Vicerrector Académico

Gelber Gómez Rozo
Asesor Jurídico

Erika Morales Lugo
Asesor Control Interno (e)

Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión

Diseño y Desarrollo:

Ingeniera Industrial: **Erika Morales Lugo**
Especialista en Ingeniería de la Calidad y el Comportamiento

1. CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	
1.1 Objeto y Alcance del Manual.....	7
1.2 Exclusiones.....	7
1.3 Control del Manual Sistema Integrado de Gestión	7
1.4 Documentos de referencia.....	8
1.4.1 Generales.....	8
1.4.2 Específicos.....	8
2. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	8
2.1 Reseña Histórica.....	8
2.2 Misión.....	9
2.3 Visión.....	9
2.4 Valores Institucionales	10
2.5 Estructura Organizacional.....	11
2.6 Clientes y producto.....	11
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
3.1 Planificación del Sistema.....	12
3.1.1 Comprensión de la Institución y el contexto.....	13-15
3.1.2 Liderazgo y Compromiso.....	16
3.1.3 Planificación.....	17
3.1.4 Documentación del Sistema.....	18
3.2 Control Documentos.....	18
3.2.1 Comunicación de Documentos del S.G.C.....	18
3.3 Control de Registros.....	19
4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	19
4.1 Enfoque al Cliente.....	20
4.2 Revisión por la Dirección.....	21
4.2.1 Responsabilidad, autoridad y comunicación Interna.....	21
4.2.2 Rector.....	22
4.2.3 Representante de la Dirección.....	22
4.2.4 Comité Coordinado.....	23
4.2.5 Líder del S.I.G.....	23
4.2.6 Líderes de Procesos.....	24
5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	25
5.1 Ambiente de Trabajo	25
5.2 Gestión por Procesos.....	26
5.2.1 Descripción general de procesos.....	26-28
5.3 Políticas de Operación.....	29

6.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
6.1	Planeación de la prestación de Servicio.....	29
6.2	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	30
6.3	Proceso relacionado con el cliente.....	30
6.4	Diseño y desarrollo.....	30
6.5	Adquisición de Bienes y Servicios(Compras).....	29
6.6	Prestación del servicio.....	31
6.7	Identificación y Trazabilidad del Servicio.....	31
6.8	Propiedad del cliente.....	31
6.9	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	32
6.10	Satisfacción del Cliente.....	32
7.	CONTROLES	32
7.1	Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión Integrado.....	32
7.2	Auditorías internas.....	33
7.3	Control del producto y/o Servicio no Conforme.....	33
7.4	Análisis de datos.....	33
7.5	Mejoramiento continuo.....	34
7.6	Administración del Sistema Integrado de Gestión.....	34
7.7	Gestión de cambios.....	34
7.8	Control de Cambios.....	35
ANEXOS	36

(Anexo 1) Matriz DOFA



“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Versión: 9.0

Fecha de emisión: Octubre de 2018

Código: MC-GCD

INTRODUCCIÓN

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional “ITFIP” estructuró e implementó el **Sistema de Gestión de Calidad** con el propósito de mejorar el desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los estudiantes y partes interesadas.

Con la implementación del SGC la Institución da cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en la Ley 872 de 2003, el Decreto 4485 de 2009, el Decreto 1599 de 2005 y Decreto 943 de 2014, en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad SGC y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG V2 se contemplaron todos los requisitos descritos en las Normas ISO 9001:2015, componentes y políticas del MIPG.

El contenido del Manual de Calidad permite conocer como se planeó y como se está llevando a cabo la consolidación, implementación y mantenimiento del SGC, y nos informa respecto de:

- La caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son: su objetivo, alcance, insumos, actividades, resultados, riesgos, interacciones entre procesos e indicadores de gestión relacionados entre otros.
- La documentación del SIG inherente a cada proceso, incluidos los procedimientos y requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2015.

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETO DEL MANUAL

El Manual de Calidad tiene por objeto ser una herramienta de consulta donde se presenta la descripción y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad SGC implementado en la Institución para orientar a los clientes internos, usuarios y partes interesadas respecto de 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, su gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SGC es: Diseño y desarrollo de programas académicos por ciclos secuenciales y complementarios. Servicio de educación profesional universitario de la Facultad de Economía, Administración y Contaduría, Facultad de Ciencias Sociales Salud y Educación, y Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales

1.2 EXCLUSIONES

Dentro del Sistema Integrado de Gestión no se excluyó ningún numeral de la norma. Por lo tanto No se aplica ninguna exclusión.

1.3 CONTROL DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

Para la emisión, modificación, distribución y control del Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión, se siguen los lineamientos establecidos en el procedimiento para el Control de Documentos Código **M-OBL-01** y Control de registros código **M-OBL-02**. El líder del proceso de Gestión de Calidad y Documental y el Comité Coordinador de Calidad son los responsables de la validez de su contenido y de su formalización.

En el numeral 7.7 “**Control de Cambios**” del presente manual, se describen las modificaciones realizadas a este Manual; su control y registro actualizado es responsabilidad de la Oficina de Gestión de Calidad; su distribución y control de copias se efectuará de acuerdo a la matriz de comunicación primaria y se mantendrá el original del mismo en la Oficina de Gestión de Calidad.

1.4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.4.1 Generales

- **Ley 30 de 1992:** Por la cual se organiza el servicio público de la educación
- **Ley 872 de 2003:** Por el Cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la gestión pública. Congreso de la Republica
- **Decreto 1075 de mayo de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación
- **Norma ISO 19011:2011:** Directrices para auditorías del SGC y/o medio ambiente. ICONTEC
- **Decreto 943 de 2014** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (DAFP)
- **Norma ISO 9001:2015.** Norma Técnica de Calidad. Requisitos del S.G.C. ICONTEC

1.4.2 Específicos

- **Decreto 2120 de junio de 2005.** Modifica la estructura de la Institución y le establece las funciones a sus dependencias.
- **Resolución 570 del 27 de octubre de 2010.** Por la cual se Integran los sistemas MECI y Sistema de Gestión de Calidad en un Sistema Integrado de Gestión S.I.G. y además se modifican las funciones y responsabilidades de los Integrantes de los diferentes Comités que intervienen en el sistema.
- **Resolución 1058 del 30 diciembre de 2016.** Por el cual se actualiza y adopta el Manual e Procesos y Procedimientos del ITFIP versión 5.0

2. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Reseña Histórica

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional “ITFIP”, fue creada mediante decreto 3462 del 24 de diciembre de 1980, es una institución de educación superior adscrita al Ministerio de Educación Nacional, de naturaleza jurídica pública oficial, con autonomía administrativa del orden nacional, con carácter académico de institución técnica profesional, redefinida para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos hasta el nivel profesional universitario, con sede principal en la ciudad de El Espinal, departamento del Tolima

En el año 2007, se redefinió por ciclos propedéuticos mediante resolución No.1895, expedida por el Ministerio de Educación Nacional; en 2010 como reconocimiento a la gestión institucional obtuvo los certificados de calidad por el ICONTEC con las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 e IQNET, siendo estos renovados por segunda vez con vigencia al 24 de enero de 2019. En agosto de 2011 recibió el premio “EDUCA 2011” PREMIO CONTINENTAL DE EXCELENCIA EDUCATIVA” como reconocimiento al mérito de la labor educativa por parte de la Organización Continental de Excelencia Educativa ORCODEE, prestigioso galardón otorgado a instituciones y profesionales de la educación con la finalidad de honrar la calidad, profesionalismo y liderazgo.

Actualmente, el ITFIP oferta 26 programas académicos del nivel técnico profesional, tecnológico y profesional universitario por ciclos propedéuticos en las áreas de la Administración, las Ingenierías y las Humanidades y 1 especialización técnica, así mismo y en cumplimiento de la política de ampliación de cobertura, hace presencia en siete Centros Regionales de Educación Superior –CERES ubicados en los municipios de Flandes, Icononzo, Venadillo, Guamo y Tocaima, funcionando como operadores, y en el CERES de Chaparral, Tolima, como oferentes, contando además con una sede por ampliación de cobertura en la ciudad de Ibagué.

Bajo el lema *“Alianza por una educación superior con calidad”*, la Institución ha comenzado a cimentar un proceso de Autoevaluación con fines de acreditación para sus programas académicos, donde se estructura una política y objetivos estratégicos enmarcados en la mejora continua de los procesos académicos, garantizando y asegurando condiciones de calidad acorde con las necesidades y expectativas de la comunidad académica; de otra parte, en la presente vigencia se encuentra adelantando el proceso de Cambio de carácter a Institución Universitaria.

2.2 Misión

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, forma profesionales íntegros, líderes transformadores del entorno Regional y Nacional con criterio global, tecnológico, ambiental para el desarrollo social, económico y cultural en el marco de la convivencia y la paz.

2.3 Visión

En el 2024, el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, será reconocido por sus programas académicos de alta calidad y el liderazgo en la formación de profesionales íntegros, emprendedores, gestores de un proyecto de vida que transforme su entorno y contribuya al desarrollo ambiental y

sostenible de la región y la Nación, en un contexto globalizado, fortaleciendo la cultura de la paz.

2.4 Valores Institucionales

Respeto

Es el reconocimiento del valor inherente de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Estos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida.

Compromiso

Ser consciente de la importancia de nuestro rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar.

Solidaridad

Sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes, expresa una idea de unidad, cohesión, colaboración y Se encuentra muy ligada al amor. Es la cooperación entre las diferentes personas de una unidad, para lograr los objetivos propuestos.

Honestidad

Es aquella cualidad humana por la que la persona determina elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma). Caracteriza al individuo por su honor, lealtad y rectitud en todos sus actos.

Diligencia

Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a nuestro cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficacia para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Sentido de Pertenencia

Es un estado motivacional del individuo, específicamente de la motivación extrínseca; caracterizado por el sentido de compromiso, responsabilidad, apropiación, identificación, amor, comportamiento, trabajo y sentimiento, que tiene un

colaborador hacia su empresa, que hace que este acate las normas y trabaje con calidad para la organización que representa.

Justicia

Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

2.5 Estructura Organizacional

La Institución de Educación Superior, cuenta con una estructura organizacional que soporta en forma coordinada sus procesos, la cual es adoptada por resolución, donde la última actualización se realizó por medio de la resolución No. 0864 del 24 de octubre de 2017. (Anexo No.1)

2.6 Clientes y productos

Nuestros clientes son estudiantes y egresados donde se ofrecen los servicios de Educación Superior a través de los diferentes programas académicos que se encuentran adscritos en tres Facultades así:

Tabla 1. Programas académicos por facultades

FACULTAD	PROGRAMAS ACADÉMICOS	SNIES	RESOLUCIÓN DEL MEN
ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA	Contaduría Pública	105383	02911 de 17 de febrero de 2016
	Tecnología en gestión contable y financiera	105382	02910 de 17 de febrero de 2016
	T.P en operaciones contables	105381	02909 de 17 de febrero de 2016
	Tecnología en Gestión logística	101729	5393 de 18 de mayo de 2012
	T.P. en procesos logísticos empresariales	101737	5392 de 18 de mayo de 2012
	Administración de Empresas	54198	16104 de 30 septiembre 2015
	Tecnología Gestión Empresarial	54204	16105 de 30 septiembre 2015
	T.P en Procesos Administrativos	91430	16136 de 30 septiembre 2015
	Ingeniería Electrónica	101648	4203 del 20 de Abril de 2012
	Tecnología en automatización electrónica industrial	101649	4204 del 20 de abril de 2012
	T.P en mantenimiento	101650	4205 del 20 de abril de 2012

INGENIERÍA Y CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	electrónico		
	Ingeniería Civil	102039	13183 del 16 de Octubre de 2012
	Tecnología en Gestión de la Construcción	102042	13120 del 16 de Octubre de 2012
	T.P. en Construcción de Edificaciones	102043	13121 del 16 de Octubre de 2012
	Ingeniería de Sistemas	102122	16425 del 13 de Diciembre de 2012
	Tecnología en Gestión Informática	102121	16424 del 13 de Diciembre de 2012
	T.P en Soluciones Web	102119	16426 del 13 de Diciembre de 2012
	Ingeniería Agronómica	106043	21982 Diciembre de 2016
	Tecnología en Producción de Agrocultivos	106044	21983 Diciembre de 2016
	T.P en monitoreo agrícola	106645	22002 Diciembre de 2016
CIENCIAS SOCIALES, SALUD Y EDUCACIÓN	Trabajo Social	102626	8536 del 8 de Julio de 2013
	Tecnología en Gestión Social	102627	8534 del 8 de Julio de 2013
	Técnica Profesional en Promoción Social	102655	8535 del 8 de Julio de 2013
	Actividad Física y Deporte	106116	01164 de 31 enero de 2017
	Tecnología Gestión Deportiva	106115	01163 de 31 enero de 2017
	Técnico Profesional en entrenamiento Deportivo	106114	01162 de 31 enero de 2017
Especialización Técnica Profesional Automatización de Operaciones agroindustriales			SNIES 104707

Fuente: Oficina de Autoevaluación

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 Planificación del sistema

La planificación del SGC 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.

La Planificación de los procesos que comprenden el S.G.C se encuentra inmersa en las caracterizaciones, en donde se establecen recursos, actividades, indicadores entre otra información relacionada con el proceso y el sistema de calidad; además cada proceso cuenta con un Plan de Acción que se elabora anualmente y de acuerdo al Plan de Desarrollo, a las necesidades, objetivos institucionales y directrices del Ministerio de Educación nacional a través de los planes sectoriales.

3.1.1 Comprensión de la Institución y el Contexto.

Contexto Interno: El ITFIP, establece y comprende el contexto interno, a partir de la identificación de los principales elementos que componen su planeación estratégica y los cuales están reflejados en el Plan de Desarrollo 2013-2018, Misión, Visión y Proyecto Educativo Institucional PEI 2014

Todo lo anterior se especifica, estructura, formaliza y gestiona a través de su estatuto General documento actualizado en mayo de 2014 y aprobado mediante acuerdo No.03 del Consejo Directivo del “ITFIP”, el cual consta de 10 títulos y 74 artículos, los cuales contemplan su naturaleza, campos de acción, autonomía, órganos de dirección y administración, estructura académico, administrativa y financiera, principios, fines, funciones, patrimonio, fuentes de ingreso, régimen, controles y demás disposiciones necesarias para el adecuado funcionamiento y desarrollo. Como parte fundamental del Estatuto, se determinan las autoridades y estructura al interior de la Institución, especialmente la de sus cuerpos colegiados; en donde se identifican su definición y composición, funciones, inhabilidades y la naturaleza de su actuar. Para el particular de los cargos de gobierno ejecutivo, tal y como lo representan los vicerrectores y decanos, se especifican las funciones del cargo, calidades, nombramiento e inhabilidades. Finalmente, se consideran aspectos de autoevaluación, regímenes jurídicos de contratación, inhabilidades e incompatibilidades y consideraciones de estudiantes en cuanto a la generalidad del estatuto.

Contexto Externo. El “ITFIP” es una institución de Educación Superior creada mediante decreto 3462 del 24 de diciembre de 1980 del Gobierno Nacional. Posteriormente, de acuerdo con la ley 24 de 1987 y el Decreto 758 de 1998 se reorganizó como Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional, como establecimiento público de carácter académico, del orden Nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional. Redefinido por ciclos propedéuticos según Ley 749 de 2002 y decreto 2216 de agosto 6 de 2003.

La institución El punto de partida en la educación está en el contexto el cual es caracterizado de acuerdo con estudios realizados para que la oferta de un programa académico sea pertinente con la realidad que la sociedad demanda. Por tal motivo el contexto se considera, se estudia y se alinea deductivamente teniendo en cuenta las demandas internacionales, Nacionales, Regionales y Locales. En el ITFIP se evidencia este proceso por medio de los estudios de contexto y de mercado que se realizan según las necesidades y dinámica de cada programa académico para el caso de solicitar y/o renovar registros o en el marco de procesos de autoevaluación para la mejora de la calidad de la oferta educativa.

Así mismo, en el desarrollo de las estrategias consignadas en el Plan de Desarrollo, la Institución de Educación Superior cuenta con un análisis DOFA, el cual provee los insumos necesarios a la planificación estratégica de la institución, proporcionando información clara y necesaria para la implementación de los planes de acción y la generación de programas y proyectos. (Ver Anexo 3. Matriz DOFA).

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, productos y/o servicios que se carecen, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno educativo técnico profesional, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la institución, y que le permiten tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la institución.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas

Partes Interesadas o “Stakeholders” del ITFIP:

Según NTC-ISO 9000:2015 establece: “Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.”

Para el ITFIP Se entiende por grupos de interés aquellas comunidades que tienen connotación de sujeto o colectivo de sujetos con los cuales la Institución mantiene

una forma de relacionamiento o comunicación y que tienen interés en el éxito de la entidad.

La Institución, en su diseño e implementación del Sistema ha tenido en consideración como requisito de calidad, la identificación y clasificación de las partes interesadas identificando para cada proceso cuales son las que presentan relación directa y cual sus necesidades y expectativas. Por lo anterior este requisito se evidencia específicamente en la matriz de partes interesadas de cada uno de los procesos. A continuación se describe la clasificación de los grupos de interés identificados para el ITFIP.

Tabla 2. Clasificación partes interesadas ITFIP.

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA
Ciudadanía	*Personas naturales o jurídicas, habitantes del municipio del espinal y área de influencia
Usuarios y/o estudiantes	*Alumno matriculado en la institución, en uno de los programas ofertados por la misma.
Egresados	*Sujeto o persona que ha concluido sus estudios y obtenido titulación otorgada por la institución
Consejo Directivo	*Máxima autoridad de la Institución y sus representantes o delegados
Clientes Internos	*Funcionarios
	*Procesos del SGC
Organismos de Control	*Contraloría
	*Procuraduría
	*Fiscalía
	*Veedurías
Organismos Gubernamentales	*Presidencia de la Republica
	*Contaduría General de la Nación.
	*Ministerio de Educación
	*CNA
	*Fondo Nacional del Ahorro
	* Departamento nacional de planeación
	*Ministerio de Hacienda
	*CNSC
	*DAFP
	*Entes territoriales (Gobernación – Alcaldía)
	Organizaciones No gubernamentales
*Fondos de pensiones y cesantías	
*ICONTEC	
	*Sector Salud
	*Sector productivo

Sector Económico	*Sector Agrícola
	*Sector financiero
	*Sector comercial
Proveedores	*Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio
Medios de Comunicación	*Emisoras Locales y nacionales
	*Canales de información local y regional
	*Periodistas
IES (Instituciones de Educación Superior)	*Instituciones de educación superior nacionales y/o internacionales con las que se suscriben o desarrollan alianzas, convenios, intercambios de experiencias etc.

Fuente. Oficina de Calidad

3.1.2 Liderazgo y Compromiso

Política de Calidad: La política de calidad es el documento que demuestra el compromiso de la dirección de implementar un sistema de gestión de la calidad, se encuentra orientada en la satisfacción de nuestros clientes, partes interesadas y a la mejora continua.

La Política de Calidad del ITFIP fue actualizada y aprobada por la Alta dirección en acta No. 59 del 15 de febrero de 2018. Versión 5.0

POLÍTICA DE CALIDAD DEL “ITFIP”

El “ITFIP” Institución de Educación Superior en cumplimiento de su misión y requisitos legales aplicables, se compromete a desarrollar su gestión en el marco de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y preservación del Medio Ambiente; mejorando continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad en todos sus procesos, apoyados con un talento humano competente y comprometido con los objetivos institucionales, el aseguramiento de la calidad, la modernización institucional, responsabilidad social e implementación de una cultura preventiva para asegurar un ambiente de trabajo sano y seguro que permita responder y superar las necesidades de nuestros usuarios, entorno y partes interesadas.

La Política de Calidad ha sido divulgada a través de diferentes medios, tales como:

- Boletines Institucionales del S.G.C.
- Página web.
- Carteleras.
- Cuadros
- Otros documentos de interés interno y externo (plegables, cuadernos, etc)

Anualmente a través de la revisión por la Alta Dirección, se revisa y valida la Política de Calidad para asegurarse de que es adecuada al propósito de la institución y se actualiza cada vez que sea pertinente.

3.1.3 Planificación

Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.

Con el fin de que el Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP pueda lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseados, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua; la Institución de educación superior ITFIP, cuenta con el procedimiento **ELABORACIÓN DEL PLAN DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES M-CIN-02**, cuyo objetivo es realizar la identificación, análisis valoración, tratamiento de los riesgos evaluando y verificando el grado de desarrollo de la administración del riesgo y el cumplimiento y mejora de los mismos.

Para la identificación y administración de los Riesgos se evidencia la herramienta de Excel denominada matriz de riesgo por proceso, el tratamiento de los riesgos se describe en las diferentes acciones incluidas en la matriz y se documentan como acciones preventivas en el formato **ACPM - Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora F17-OBL07**. De otra parte, la metodología establecida para definir las Oportunidades se desarrollara en la Matriz de Oportunidades (**F02-MCIN02**) lo anterior se documenta y desarrolla como lo indica el procedimiento.

Objetivos de Calidad: siendo pertinentes y coherentes con la política de calidad y así garantizando el cumplimiento especialmente de los procesos misionales los cuales quedaron establecidos con las estrategias y nuevas metas para los 6 Objetivos de Calidad formulados para el 2018 en cumplimiento al proceso de mejora continua y requisito 6.2.1 de la norma ISO 9001:2015.

No.	OBJETIVOS DE CALIDAD
1	Fomentar la Eficiencia, Eficacia y Efectividad del S.I.G con un enfoque hacia el mejoramiento continuo.
2	Mejorar y mantener la infraestructura física y tecnológica de la Institución en la búsqueda de ambientes precisos y óptimos para la prestación de los servicios.

3	Potenciar el desarrollo del Talento Humano de la Institución en el mejoramiento de competencias y desempeño laboral, como soporte esencial de los retos y proyectos institucionales
4	Mejoramiento de la Calidad académica a partir de procesos de autoevaluación propiciando la acreditación de alta calidad en los programas
5	Generar y fortalecer los procesos de investigación, innovación y vínculo con el sector externo, que permitan el reconocimiento y visibilidad institucional a nivel nacional e internacional.
6	Modernización y Cambio de carácter académico a Institución Universitaria ITFIP

3.1.4 Documentación del sistema

Los documentos, registros y normatividad del SIG se encuentran consolidados en el Listado Maestro de Documentos, en el Listado Maestro de Registros y en el Normograma de cada proceso, los archivos correspondientes están codificados y disponibles para consulta en los **A-Z** de los procesos.

3.2 Control de Documentos

Para lograr el control y manejo de documentos del Sistema Integrado de Gestión, la Institución cuenta con un procedimiento denominado **CONTROL DE DOCUMENTOS M-OBL-01**, en el que se definen los controles necesarios para aprobarlos antes de su emisión, actualizarlos, identificar los cambios, asegurarse de que las versiones pertinentes se encuentren en su punto de uso, que los documentos sean legibles y fácilmente identificables, que se controlan los documentos externos y se identifican los obsoletos.

Además se cuenta con los Listados Maestros de control de Documentos Internos **F09-OBL01** y Control de Documentos Externos **F11-OBL01** que hacen parte de este procedimiento.

3.2.1 Comunicación de Documentos del Sistema Gestión de Calidad

QUE SE COMUNICA	RESPONSABLE	A QUIEN COMUNICA	CUANDO	ESTRATEGIAS
-----------------	-------------	------------------	--------	-------------

Política de Calidad	Alta Dirección	Todos los servidores públicos y líderes de procesos	Permanentemente Y Cuando se modifique	Avisos Cartelera Boletines Página Web
Objetivos de Calidad	Alta Dirección Líderes de Procesos	Todos los servidores públicos y Líderes de procesos	Permanentemente Y Cuando se modifique	Avisos Cartelera Boletines Página Web
Documentos del S.G.C	Equipo Técnico Calidad	Todos los Servidores Públicos	En la implementación y cuando se hagan modificaciones	Comunicación interna y difusión de documentos Página Web
Requisitos Legales y Reglamentarios del S.I.G	Representante de la Dirección Equipo Técnico de Calidad	Todos los Servidores Públicos involucrados en el proceso de implementación del S.I.G	Permanentemente y cuando se modifiquen o hallan nuevos requisitos o normas	Comunicación interna o reuniones
Programas y planes de Auditorías internas	Control Interno Equipo Auditor	Equipo Auditor Líderes de procesos	Tan pronto se programen las auditorías	Comunicación interna, comunicados u oficios, correo electrónico
Informe de Auditorías Internas	Auditor Líder	Alta Dirección Líder de proceso	En reunión de Revisión por la Dirección. Al terminar las Auditorías	Informe Final de Auditorías
Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora	Líder de Proceso	Control Interno Alta Dirección	Permanentemente	Informes Formato para reportar ACPM Correo Electrónico
Gestión de las Sugerencias, quejas y reclamos	Asesor Jurídico	Alta Dirección y Usuarios	Periódicamente	Informe

Fuente: Oficina de Calidad

3.3 Control de Registros

Para el manejo de los registros que proporcionan evidencia de las actividades desarrolladas en el Sistema de gestión de Calidad, la Institución cuenta con el procedimiento **CONTROL DE REGISTROS M-OBL-02**, en el cual se definen los controles necesarios para garantizar su legibilidad, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición. Además de contar con los Listados Maestros de Control de Registros **F12-OBL02**

4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el marco de la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, la alta dirección, encabezada por el Rector, determinan y actualizan permanentemente la política y los objetivos de calidad y vela a través de la Oficina del Sistema Integrado de Gestión por su divulgación, entendimiento y apropiación en cada uno de los servidores públicos que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

El Rector de la Institución además de realizar un reconocimiento a las bondades de la implementación del SIG, manifiesta su compromiso y responsabilidad mediante la disponibilidad de recursos para el mantenimiento del mismo y a través de la siguiente comunicación:

El "ITFIP" Institución de Educación Superior, en su compromiso por mejorar y satisfacer continuamente las necesidades del entorno y en especial los requerimientos de nuestros clientes y partes interesadas está comprometido con la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión; propendiendo por la implementación de lo planeado, monitoreando resultados y efectuando acciones de retroalimentación y ajuste del sistema de manera permanente; además de establecer diferentes estrategias de comunicación y divulgación "masiva" de la documentación del SIG en todos los servidores públicos, donde cada miembro de la Entidad debe conocer, aplicar, evidenciar y retroalimentar el sistema en virtud de la implementación y cumplimiento de los procedimientos y objetivos definidos.

Resaltando que todo este proceso requiere de un continuo liderazgo, compromiso, aplicación de principios y lineamientos, que impulsen una cultura de la mejora continua de la calidad en la Administración Pública.

MARIO FERNANDO DIAS PAVA.

Rector (Copia física Firmada)

Además el compromiso de la Alta Dirección del ITFIP se evidencia en:

- El Código de Integridad
- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normativa aplicable a la institución.
- La revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continuo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC

4.1 Enfoque al Cliente

El "ITFIP" por ser una entidad de carácter público debe asegurarse del cumplimiento de las normas, leyes, decretos y requisitos legales que le aplican y con base en ellos trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios. Estos requisitos están identificados en el Listado Maestro de Documentos Externos y en el Normograma de cada proceso.

De otra parte la medición de la satisfacción del usuario se evalúa periódicamente y como lo establece el numeral 6.10 del manual a través de la **ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE (F06-OBL05)** y la alta dirección se asegura de analizar dicha información en sus revisiones anuales para tomar las acciones pertinentes al mejoramiento de los servicios y procesos institucionales.

4.2 Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección es un pilar básico para garantizar la continuidad del SGC en el tiempo, su coordinación es función del Comité de Control Interno conformado por: El Rector, Asesor de Control Interno, Asesor de Planeación, Asesor Jurídico, Vicerrector Académico y Vicerrector Administrativo.

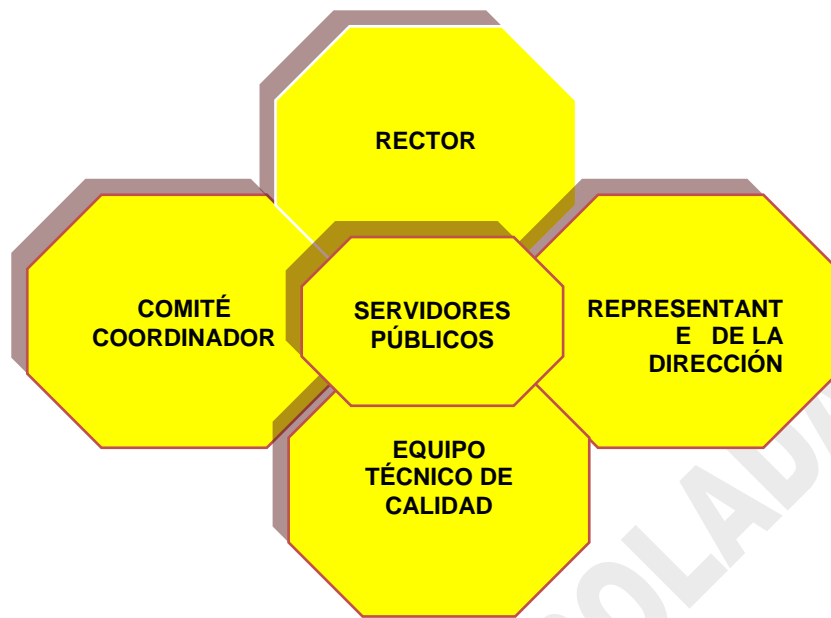
Esta revisión al sistema se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN** código: **MOBL-04** y se realiza anualmente.

La información de entrada para la revisión tendrá en cuenta: los resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, los cambios que podrían afectar al sistema Integrado de gestión, recomendaciones para la mejora y los riesgos actualizados e identificados para la Institución.

Los resultados de la revisión por la dirección quedan consignados en un **ACTA** como lo indica el procedimiento en las actividades 6, 7 y 8.

4.2.1 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación Interna

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas a través del organigrama por procesos de la institución (Anexo No.3), así como en el Manual de Funciones por Competencias Laborales Versión 4.0 y para la Implementación del S.I.G. de la institución se determinó la siguiente estructura con sus respectivos responsables y funciones.



4.2.2. Rector

Responsabilidad:

- Presidir a la alta dirección
- Direccionar la planeación del SGC
- Realizar la revisión periódica del SGC asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia.
- Asegurar la Disponibilidad de recursos para la implementación del SGC.
- Velar por el cumplimiento de la Política y Objetivos de calidad

Autoridad:

- Designar al representante de la Dirección para el SGC
- Aprobar los documentos Obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad., entre ellos (Manual de Procesos y procedimientos, Manual de Funciones, Manual de Calidad, Política y Objetivos de Calidad)

4.2.3. Representante de la Dirección

Es designado por la Rectoría como representante de la dirección.

Responsabilidad:

- Presidir el Comité Coordinador del SGC.
- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de promover la toma de conciencia de todo el personal acerca de los requisitos del cliente.
- Promover la Política y Objetivos de Calidad a través de toda la institución para aumentar la toma de conciencia, participación y motivación.
- Gestionar los recursos requeridos para la implementación y mantenimiento del sistema

Autoridad:

- No establecida dentro del SGC

4.2.4 Comité Coordinador

Estará integrado por La Vicerrectora Administrativa, Vicerrector Académico y Asesor Jurídico.

Responsabilidad:

- Revisar y aprobar los documentos generados por el Sistema Integrado de Gestión y los procedimientos que se desarrollan en la implementación del mismo.

Autoridad:

- Aprobar modificaciones y cambios a los procedimientos y formatos de los procesos.

4.2.5 Líder del S.I.G

Este profesional deberá contribuir con el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del "ITFIP" y cuya formación es profesional Ingeniería Industrial con especialización en Calidad, quien depende exclusivamente de la Rectoría.

Responsabilidad:

- Planificar y coordinar las actividades anuales de implementación y mantenimiento del Sistema

- Presentar al Comité Coordinador del SGC los documentos e información correspondiente acerca de los procedimientos, (adiciones, modificaciones o supresiones) de los procesos.
- Actualizar la documentación del Sistema Gestión de Calidad.
- Desarrollar estrategias de sensibilización con los servidores públicos en temas relacionados con el SGC.
- Las demás que se le sean asignadas por la Rectoría de la Institución

Autoridad:

- No establecida dentro del SGC.

Nota: El rol del Líder del S.I.G es el de un canalizador en términos de manejo de información y comunicación frente al S.I.G. No involucra la responsabilidad total del sistema.

4.2.6 Líderes de Proceso. Funcionarios responsables de cada proceso.

Responsabilidad:

- Ejercer liderazgo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del S.I.G.
- Revisar el S.I.G en lo correspondiente a su proceso.
- Transmitir conocimientos recibidos relacionados con el S.I.G al personal involucrado en el proceso y mantenerlos informados en lo referente a cambios, correcciones o actualizaciones del sistema.
- Presentar ante la alta dirección los resultados del seguimiento, medición y análisis de su proceso.
- Identificar y generar acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.
- Aplicar y mantener los procedimientos y normas del S.I.G relacionados con sus actividades.
- Proponer acciones de mejoramiento del S.I.G de la institución.

Autoridad:

- No establecida dentro del S.I.G.

Por último, en referencia a la comunicación interna, los flujos de información y comunicación de la institución a nivel interno y externo se encuentran documentados en el **MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA** y en los instrumentos anexos: **“Matriz de comunicación Primaria y Secundaria por procesos”** La responsabilidad del mantenimiento de estas Matrices corresponde a los dueños de proceso.

5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El ITFIP cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de sus objetivos, es así como:

- Se cuenta con servidores públicos competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, de acuerdo al manual de funciones y al manual de competencias de la institución. Con base en los procedimientos internos y los lineamientos del DAFP, anualmente se realiza la evaluación de desempeño. Este recurso se lidera a través del proceso de **“GESTION DEL TALENTO HUMANO”**.
- La institución, cuenta con instalaciones físicas, apropiadas al desarrollo de todas sus actividades. Este recurso se administra por medio del liderazgo del proceso **“GESTION ADMINISTRATIVA E INFRAESTRUCTURA FISICA”**
- 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. Liderado por el proceso **“DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (PLANEACION)”**

5.1 Ambiente de Trabajo

La institución ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario a través del **PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL** y del **COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL** cuyo objetivo principal es, participar, colaborar y vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina preventiva, medicina de trabajo, higiene y seguridad industrial debe realizar la Institución.

El comité Paritario de Salud Ocupacional esta conformado por 2 representantes de la Rectoría y 2 representantes de los empleados con sus respectivos suplentes.

La organización y desarrollo de la Salud Ocupacional permite determinar y gestionar un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del

servicio, tomando como base los parámetros normativos inherentes. Decreto 614. Marzo 14 de 1984.- Determinación de las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país. Resolución 2013. Junio 6 de 1986.- Reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de medicina, Higiene y seguridad industrial en lugares de trabajo (Comité paritario de Salud Ocupacional), Resolución 1016. Marzo 31 de 1989 Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional. Decreto 1295. Junio 22 de 1994 por el cual se determina la organización y administración del Sistema general de riesgos profesionales.

De igual manera y especialmente para apoyar el proceso de DOCENCIA, el "I.T.F.I.P" como ente de educación superior, busca permanentemente la prestación de un mejor servicio a toda la comunidad universitaria asegurando un ambiente adecuado a través del proceso de apoyo de BIENESTAR UNIVERSITARIO encargado de mejorar el desarrollo, físico, espiritual, emocional y de salud de nuestros clientes internos y externos. A demás del desarrollo de diferentes actividades lúdicas, de recreación y culturales.

5.2 Gestión por procesos

El S.I.G. se encuentra direccionado para funcionar bajo un enfoque de operación basado en procesos; este enfoque identifica y gestiona de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí.

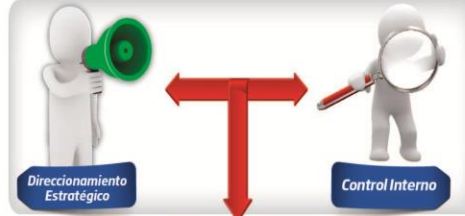
5.2.1 Descripción general de procesos

El Modelo de Operación de la Institución está conformado por 4 tipos de procesos distribuidos en 13 procesos; así: 4 procesos misionales, 1 proceso Estratégico, 1 procesos de evaluación y control y 7 procesos de apoyo, los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos del cliente.



MAPA DE PROCESOS ITFIP

PROCESOS DE DIRECCIÓN - EVALUACIÓN



PROCESOS MISIONALES



PROCESOS DE APOYO



CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

MEJORAMIENTO CONTINUO

VERSIÓN: 1.0 FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE DE 2012 CODIGO: A03-MCQCD

El Mapa de Procesos se adoptó mediante acta No. 22 de octubre 1 de 2007 del Sistema Gestión de Calidad, de conformidad con los requisitos de la ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005. Se actualizó en septiembre de 2012 pero no cambió su versión ya que la actualización fue de forma más no de fondo teniendo en cuenta que se quería presentar un mapa más gráfico e interactivo especialmente para los estudiantes y comunidad académica.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS:

PROCESOS ESTRATEGICOS



Son el conjunto de procesos relacionados con la definición, difusión y establecimiento de políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, así como la fijación de objetivos y el aseguramiento de la disponibilidad y distribución apropiada de los recursos que contribuyen al logro de la Misión Institucional. Entre estos procesos se encuentran:

- **DES.** Direccionamiento Estratégico

PROCESOS DE EVALUACIÓN



Son el conjunto de procesos relacionados directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema Integrado de Gestión, así como con las actividades destinadas a evaluar la Calidad Académica de la Institución. Dentro de estos procesos se encuentran:

- **CIN.** Control Interno

PROCESOS MISIONALES



Son el conjunto de procesos que contribuyen directamente con el cumplimiento de la razón de ser de la Institución. Dentro de estos procesos se encuentran:

- **VAD.** Docencia,
- **VAI.** Investigación,
- **VAP.** Proyección Social,
- **VAR.** Registro y Control Académico.

PROCESOS DE APOYO



Son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades misionales de la Institución. Entre estos procesos se encuentran:

- **GAD.** Gestión Administrativa e Infraestructura Física,
- **GFI.** Gestión Financiera,
- **GCD.** Gestión de Calidad y Documental,
- **GTH.** Gestión del Talento Humano,
- **JUR.** Gestión Jurídica,
- **VAS.** Servicios Académicos y Biblioteca,
- **VAB.** Bienestar Universitario.

5.3 Políticas de operación

En el Código de Buen Gobierno se encuentran definidas las políticas para la administración y gestión de la Entidad, éstas se constituyen en marcos de acción para hacer eficiente el desarrollo del Direccionamiento Estratégico, así como servir de guía de acción para la implementación de estrategias, planes, programas, procesos y actividades.

En las matrices "**POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESO**", quedaron establecidas las políticas de operación que se deben tener en cuenta para el desempeño de los mismos estas políticas están archivadas en los AZ de cada proceso.

6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Planeación de la Prestación del Servicio

La planeación de la prestación del Servicio se determina mediante los **PLANES DE CALIDAD** de los servicios de Docencia, Proyección Social e Investigación y se mantienen bajo control todas las condiciones durante la prestación del servicio. Este documento especifica las diferentes etapas o actividades desde que inicia y termina la prestación del servicio, además los registros y recursos que deben aplicarse a los mismos.

A continuación se relacionan los productos y/o servicios definidos para los procesos misionales de Docencia, Investigación y Proyección Social.

Tabla Relación de Productos y/o Servicios de los Procesos Misionales

PROCESO	PRODUCTO
DOCENCIA	Programas Técnicos, Tecnológicos y Profesionales Universitarios
INVESTIGACIÓN	Semilleros de Investigación y Grupos de Investigación.
PROYECCIÓN SOCIAL	Asesorías, Consultorías, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Trabajos de Grado, Pasantías y Practica supervisada.

6.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La institución ha establecido los requisitos y actividades para la prestación de los servicios (especificados por el cliente, por la organización y los legales) a través de la elaboración de **Fichas Técnicas** de los diferentes servicios tanto de Docencia, Proyección social e Investigación; además cada programa cuenta con su respectivo **Documento Maestro** debidamente diseñado de acuerdo a las necesidades.

6.3 Procesos relacionados con el Cliente

La Institución cuenta con mecanismos para la recepción y atención de las Sugerencias, Quejas y Reclamos de los clientes como es el procedimiento **M-JUR-01 Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos**, cuyo administrador y responsable es el proceso de **GESTION JURIDICA**, apoyado por el equipo de calidad y Control Interno para hacer el seguimiento y control del mismo.

6.4 Diseño y Desarrollo

La planificación, diseño y desarrollo de los servicios que ofrece la institución, se identifica en la MATRIZ DE DISEÑO para cada servicio de Docencia, Proyección Social e Investigación, donde se Identifican las actividades por cada etapa del diseño incluidas la revisión, verificación, validación y responsables para cada etapa del mismo. De otra parte cada programa académico cuenta con el Documento Maestro donde se especifican todas las condiciones para el otorgamiento y renovación de registros calificados y de esta manera poder ofertarlos.

6.5 Adquisición de Bienes y Servicios (Compras)

El proceso de contratación se desarrolla con los parámetros que establece el **MANUAL DE CONTRATACION DEL ITFIP**, donde se especifican las modalidades de contratación y los responsables al interior de la institución para desarrollar estas actividades.

La adquisición de bienes y servicios se determina a través de los procedimientos: **Contratación de Bienes y servicios M-GAD-01**, procedimiento, **Adquisición por Compras M-GAA-01 y Elaboración Plan de Compras M-GAA-02**, La evaluación y selección de proveedores en función de su capacidad con cumplir los requisitos de la entidad se realiza teniendo como referencia el procedimiento **Evaluación y Reevaluación de Proveedores M-GAA-21** a través de los formatos (**F01-MGAA21 y F02-MGAA21**).

6.6 Prestación del Servicio

La prestación del servicio se encuentra definido en los PLANES DE CALIDAD de los servicios de Docencia, Proyección Social e Investigación, con sus respectivos registros de control establecidos para cada actividad.

6.7 Identificación y Trazabilidad del Servicio

La institución identifica y realiza la trazabilidad a todos sus estudiantes a través de una base de datos que es manejada por un **software (RYCA)** administrado por el Proceso de Registro Y Control Académico y una base de datos para egresados a través de un **Aplicativo de Egresados (REI)** administrado por la Oficina de Egresados, de tal manera que se pueda realizar un seguimiento oportuno tanto a los estudiantes como a egresados.

De igual manera, se identifica el servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio y la trazabilidad se establece desde los registros de cada etapa del proceso de docencia.

6.8 Propiedad del Cliente

La institución cuenta con los controles adecuados para identificar, verificar, proteger y salvaguardar la información tanto personal como académica de los estudiantes. A través del Proceso de Registro y Control.

6.9 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Los equipos de medición se identifican en el **Inventario General de Equipos de Laboratorio (F01-MVAD09)**, y existen condiciones para su verificación o calibración como se establece en el Cronograma Anual de Mantenimiento de Equipos de cada laboratorio, además, las disposiciones para la ejecución de los mantenimientos, y los registros de la realización de mantenimientos, se evidencian en las Hojas de Vida de Equipos.

6.10 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad con respecto a la percepción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, la institución aplica periódicamente (cada año) una **ENCUESTA DE SATISFACCION (F06-OBL05)**, que se realiza de manera formal con la colaboración en el diseño del proceso de Gestión de Calidad y elaboración del Informe Final, aplicación Vicerrectoría Académica y tabulación por parte de Planeación. Esta encuesta es aplicada en todos los programas académicos mediante un muestreo, finalmente se tabula y se generan los resultados que son analizados y socializados con los líderes de proceso y alta dirección. Dependiendo de su impacto y frecuencia estos pueden ser tratados por medio del procedimiento Control del Servicio no conforme o mediante la implementación de ACPM.

En la presente vigencia como mejoramiento de este proceso se amplió el alcance de la aplicación de este instrumento a los CERES y Ampliación Ibagué.

7. CONTROLES

En el documento **“Mapa de Riesgos”** se han identificado y calificado la efectividad de cada control asociado a cada riesgo.

7.1 Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión

El SIG se monitorea y mide a través de la herramienta dinámica en Excel o aplicativo denominado **TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DEL SGC**; la cual fue diseñada y facilitada por INALCEQ y aprobada por el comité coordinador, esta herramienta se compone de una lista de procesos, lista de indicadores, tablero de mando y las respectivas hojas de vida de los indicadores. El proceso de Control Interno realiza el seguimiento a la medición de estos indicadores en cada proceso según la frecuencia establecida.

7.2 Auditoría Interna

Las Auditorías Internas al S.G.C se llevan a cabo en forma periódica y se ejecutan conforme al Procedimiento **AUDITORIAS INTERNAS (M-OBL-03)** con sus respectivos formatos. Están lideradas desde la oficina de Control Interno como Auditorías Internas Integrales y además pueden ser contratadas según sea el caso o necesidad. Para los últimos tres años se ha optado por la contratación de un Auditor para llevar a cabo las Auditorías Internas al SGC, profesional experto en la norma de calidad y con las competencias adecuadas y necesarias para este proceso.

7.3 Control del Producto y/o Servicio no Conforme

La institución identifica y controla el servicio no conforme a través del procedimiento **M-OBL-05 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME**, aplicando la matriz Producto o Servicio No conforme (F19-OBL05) para cada proceso misional, en esta matriz se registra la identificación y posible tratamiento del mismo.

7.4 Análisis de datos

Para el análisis de datos se implementa una herramienta dinámica en Excel donde se establecen los indicadores de los procesos al igual que el tablero de mando y las respectivas hojas de vida que permiten visualizar el desempeño de los mismos y es un instrumento que apoya a la revisión por la dirección para el seguimiento, evaluación y toma de decisiones con base en hechos y datos; está disponible en los archivos del proceso que mantiene la Oficina de calidad, en medio físico y magnético y en los AZ de cada proceso.

Otro mecanismo que le permiten a la Institución el fortalecer y controlar la medición del Sistema Integrado de Gestión, es la práctica de la Autoevaluación, este mecanismo evalúa los controles y monitorea la gestión de la Entidad a través de la medición de los resultados generados por los procesos, evaluando su diseño y aplicación en un periodo de tiempo determinado.

Lo anterior, es insumo para que el proceso de Control Interno 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.

7.5 Mejoramiento Continuo

En cumplimiento del principio del Sistema de Gestión de la Calidad de Mejora Continua, la Institución ha establecido instrumentos para planificar y ejecutar los planes de mejoramiento en los tres niveles que establece el MECI; 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 y a nivel institucional, esta información queda plasmada en:

- El Plan de Mejoramiento Individual que lidera el proceso de Gestión del Talento Humano. Se soporta con la evaluación del desempeño y competencias.
- Los Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional se encuentran a cargo del proceso Control Interno. Se fundamenta en las acciones correctivas, preventivas y de mejora producto de las diferentes fuentes de seguimiento y evaluación de la gestión.

7.6 Administración del Sistema de Gestión de Calidad

Para garantizar el mantenimiento, revisión y mejora continua en la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, la Entidad implemento el **Proceso “Gestión de Calidad y Documental”**, que depende directamente de la Rectoría y se reglamenta mediante la Resolución 570 del 27 de octubre de 2010. Por la cual se integran los sistemas MECI y Sistema de Gestión de Calidad en un Sistema Integrado de Gestión y además se modifican las funciones y responsabilidades de los integrantes de los diferentes Comités que intervienen en el sistema.

7.7 Gestión de Cambios

El ITFIP asume la gestión de cambios de manera planificada y considerando los propósitos del cambio y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, los recursos disponibles y la asignación y/o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Los siguientes son los cambios que podrían afectar al SGC ITFIP:

- El cambio de carácter a Institución Universitaria (cambio de carácter Ley 749 de 2002) proyectado para 2017, donde se requiere ajustar el sistema de calidad o ampliar su alcance de acuerdo a las necesidades.
- La Acreditación de Programas Académicos: Lo que generara un cambio de cultura en toda la comunidad académica y un mejoramiento de la calidad de los programas ofertados además del aseguramiento de la calidad. Sistema

que se integrara con el SGC en lo relacionado con procedimientos obligatorios, documentos y registros.

- La implementación del nuevo sistema de SST. Para lo cual se comenzó a integrar con la política de calidad y procedimientos obligatorios.
- La implementación del nuevo Sistema de seguridad de la información. Según la Norma ISO 27001 Para lo cual se comenzó a integrar con la política de calidad y procedimientos obligatorios.
- La Integración de los diferentes sistemas de gestión implementados por la institución.

7.8 Control de cambios

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
2.0	Septiembre 27 de 2010	Se ajusta el manual de calidad de acuerdo a la implementación del Sistema Integrado de Gestión estructurados por la NTCGP 1000:2009 Y MECI, con los requisitos implícitos de la ISO 9001:2008.
3.0	Septiembre 12 de 2011	Se modificaron los Objetivos de Calidad, Caracterización de los diferentes procesos, adición de registros calificados, actualización de la responsabilidad de la dirección y personal directivo y actualización de general.
4.0	Octubre 29 de 2012	Se modificaron: Alcance del Sistema, normatividad vigente interna y externa, Política, Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Caracterizaciones, adición de registros calificados de nuevos programas, actualización de la responsabilidad de la dirección, entre otras actualizaciones de FORMA (Redacción) de algunos numerales del Manual.
5.0	Noviembre 14 de 2013	Se modificaron: Alcance del Sistema, Misión, Visión, Caracterizaciones, adición de registros calificados de nuevos programas, entre otras actualizaciones de FORMA (Redacción) de algunos numerales del Manual.
6.0	Noviembre 12 de 2014	Se modificó: Historia del ITFIP, Documentos generales Normatividad externa, Caracterizaciones, Objetivos de Calidad, entre otras actualizaciones de FORMA (Redacción) de algunos numerales del Manual.
7.0	Noviembre 21 de 2016	Se actualizo Presentación institucional, programas académicos, Política de calidad y caracterizaciones.
8.0	Noviembre 02 de 2017	Se ajustan los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, se modifican: programas académicos, objetivos de calidad y caracterizaciones de los 13 procesos.
9.0	Noviembre 2 de 2018	Actualización de cambios en política, objetivos y administración de riesgos y oportunidades, además se establece un solo sistema como el SGC ya que se vence la vigencia e implementación de la NTCGP 1000:2009.

ELABORO: Líder proceso Gestión de Calida	REVISO: Comité Coordinador	APROBO: Rector
--	--------------------------------------	--------------------------

Nota: Este documento es una Copia Controlada, al momento de su impresión se convierte en una Copia **No Controlada**

ANEXO. 1

Organigrama por Procesos

COPIA COPI



"ITFIP" Institución de Educación Superior Organigrama



Convenciones



ANEXO. 3

Matriz DOFA

COPIA CONTINUA

- licencias de software vencidas.
- Deficiente ancho de banda de internet.
- Deficiencia en aplicación de la jerárquica administrativa.
- Conocimiento de un segundo idioma por parte de docentes y administrativos.
- Deficiencia en la articulación entre la gestión académica y lo administrativo.
- Desaprovechamiento de la planta física de los laboratorios para venta de servicios.
- Lenta adaptación al cambio frente al crecimiento del ITFP y del cambio del entorno.
- Carencia de políticas y estrategias para el seguimiento de egresados.
- Bajo liderazgo y seguimiento a algunas iniciativas y procesos iniciados.
- No se tiene suscripción de revistas especializadas ni periódicos.
- Falta de asignación de recursos financieros para cada programa académico.
- Falta de estímulos a Docentes por realizar investigaciones.
- Falta de productos concretos de la investigación realizada

- Implementación e integración de nuevos sistemas de gestión
- Formación por ciclos propedéuticos presencial y a distancia apoyados por mediaciones tecnológicas
- Crecimiento de población estudiantil en la ampliación Ibagué.
- Oferta de especializaciones y maestrías a nivel técnico.
- Incremento de recursos propios a partir de la ampliación de la oferta de programas de educación continuada.
- Oferta de programas de pregrado terminales.
- Fortalecimiento de la investigación
- Fortalecimiento del vínculo con el sector productivo.
- Acreditación de alta calidad de programas académicos.
- Oferta de nuevos programas académicos
- Fortalecimiento de las TIC'S en el desarrollo curricular
- Fortalecer la imagen institucional a nivel regional y nacional
- Fomentar y fortalecer los procesos de internacionalización
- Cateorización de grupos de investigación en

- Política de estímulos
- Sistema de Calidad con certificación ISO 9001:2008.
- Alto porcentaje de docentes de planta con formación en maestría.
- Semilleros y grupos de investigación (registrados sin clasificación)
- Convenios suscritos por el ITFIP con entidades gubernamentales y entes territoriales.
- Infraestructura física adecuada y pertinente para el desarrollo de las actividades de formación. Y Bienestar Universitario.
- Liderazgo regional y nacional del ITFIP en materia de formación propedéutica de educación superior.



- Bajo reconocimiento de la institución a nivel departamental, nacional e internacional
- Bajo reconocimiento social y económico para profesionales técnicos y tecnólogos.
- No contar con autonomía financiera