



**INSTITUTO TOLIMENSE DE
FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
“ITFIP”**

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



COPIA

Manual de Calidad
2023





Camelia
ITFIP

“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE CALIDAD S.G.C.
Versión 13

Actualización:

MARÍA ERIKA ROJAS SANCHEZ

Espinal, octubre de 2023

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

Mario Fernando Díaz Pava
Rector

Luis Alberto Vásquez Guerra
Asesor Oficina de Planeación

Sandra Piedad Riaño Bustamante
Vicerrectora Administrativa

Orlando Varón Giraldo
Vicerrector Académico

Arturo Hernández Pereira
Asesor Jurídico

Erley Ricardo Parra Rojas
Asesor Control Interno (e)

Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión

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 Articulación Plan de desarrollo (2019 – 2024) – PEI (2014) – Objetivos del SGC (2021).....	13
3.1.2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.....	16
3.1.3 Comprensión de la Institución y el contexto	18
3.2 Liderazgo y Compromiso.....	23
3.3 Planificación Riesgos y Oportunidades.....	24
3.3.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	24
3.4 Objetivos de Calidad	24
3.5 Documentación del Sistema.....	25
3.5.1 Control Documentos.....	25
3.5.2 Comunicación de Documentos del S.G.C	25
3.5.3 Control de Registros.....	26
4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	26
4.1 Enfoque al Cliente.....	27
4.2 Revisión por la Dirección.....	27
4.2.1 Responsabilidad, autoridad y comunicación Interna.....	27
4.2.2 Rector.....	28
4.2.3 Comité Coordinador	28
4.2.4 Líder del S.I.G.....	28

4.2.5	Líderes de Procesos.....	29
5.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	30
5.1	Ambiente de Trabajo	30
5.2	Gestión por Procesos.....	31
5.2.1	Descripción general de procesos.....	31
6.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	34
6.1	Planeación de la prestación de Servicio.....	34
6.2	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	35
6.3	Proceso relacionado con el cliente.....	35
6.4	Diseño y desarrollo	35
6.5	Adquisición de Bienes y Servicios.....	35
6.6	Prestación del servicio.....	36
6.7	Identificación y Trazabilidad del Servicio.....	36
6.8	Propiedad del cliente.....	36
6.9	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	36
6.10	Satisfacción del Cliente.....	37
7.	CONTROLES	37
7.1	Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión Integrado.....	37
7.2	Auditorías internas	37
7.3	Control del producto y/o Servicio no Conforme.....	38
7.4	Análisis de datos.....	38
7.5	Mejoramiento continuo	38
7.6	Administración del Sistema Integrado de Gestión	39
7.7	Gestión del cambio	39
7.8	Control de Cambios.....	40
ANEXOS	42

(Anexo 1) Organigrama ITFIP
(Anexo 2) Matriz DOFA 2023



**INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
“ITFIP”
MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD**

Versión: 11

Fecha de emisión: Octubre de 2023

Código: MC-GCD

INTRODUCCIÓN

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional “ITFIP” estructuró e implementó el **Sistema de Gestión de Calidad - SGC** 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 los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del Gobierno Nacional, la Norma ISO 9001:2015 y las demás disposiciones legales aplicables vigentes.

El contenido del Manual de Calidad permite conocer cómo 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 Y ALCANCE 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, con el fin de 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: El 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 SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD Y DOCUMENTAL

Para la emisión, modificación, distribución y control del Manual de Calidad del Sistema 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.
- **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
- **Decreto 1330 de julio 25 de 2019.** *Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación"*

1.4.2 Específicos

- **Decreto 2120 de junio de 2005.** Modifica la estructura de la Institución y les 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.

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 2007 se redefinió por Ciclos Propedéuticos mediante resolución No. 1895 expedida por el Ministerio de Educación Nacional y en enero de 2010 obtuvo las Certificaciones de Calidad ISO 9001:2008, IQNET y NTCGP 1000: 2009 siendo estas renovadas por tercera vez hasta enero de 2022 e implementada en su nueva versión ISO 9001:2015 en noviembre de 2017.

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 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 *“Educación superior con calidad para todos”*, 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

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

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional "ITFIP", 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 del 17 de febrero de 2016
	Tecnología en Gestión contable y Financiera	105382	02910 del 17 de febrero de 2016
	T.P en operaciones contables	105381	02909 del 17 de febrero de 2016
	Administración de Empresas	54198	006790 de 26 Abril 2023
	Tecnología Gestión Empresarial	54204	006791 de 26 Abril 2023
	T.P en Procesos Administrativos	91430	006792 de 26 Abril 2023
INGENIERÍA Y CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	Ingeniería Electrónica	101648	3515 del 03 de Abril de 2019
	Tecnología en automatización electrónica industrial	101649	3516 del 03 de Abril de 2019
	T.P en mantenimiento Electrónico	101650	2083 del 05 de marzo de 2019
	Ingeniería Civil	102039	12707 del 02 de diciembre de 2019

	Tecnología en Gestión de la Construcción	102042	12708 del 02 de diciembre de 2019
	T.P. en Construcción de Edificaciones	102043	12709 del 02 de diciembre de 2019
	Ingeniería de Sistemas	102122	15862 del 18 de Diciembre 2019
	Tecnología en Gestión Informática	102121	15863 del 18 de Diciembre 2019
	T.P en Soluciones Web	109327	15192 del 18 de Diciembre 2019
	Ingeniería Agronómica	106043	21982 del 22 noviembre de 2016
	Tecnología en Producción de Agrocultivos	106044	21983 del 22 de noviembre de 2016
	T.P en monitoreo Agrícola	106645	22002 del 22 de noviembre de 2016
CIENCIAS SOCIALES, SALUD Y EDUCACIÓN	Trabajo Social	102626	019602 del 20 de octubre de 2020
	Tecnología en Gestión Comunitaria	110534	011705 del 30 de junio de 2021
	Técnica Profesional en Operación de Servicios Comunitarios	110535	019603 del 20 de octubre de 2020
	Actividad Física y Deporte	106116	01164 del 31 enero de 2017
	Tecnología Gestión Deportiva	106115	01163 del 31 enero de 2017
	Técnico Profesional en Entrenamiento Deportivo	106114	01162 del 31 enero de 2017

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 ARTICULACIÓN PLAN DE DESARROLLO (2019-2024) – PEI (2014) – OBJETIVOS DEL SGC (2021)

El direccionamiento estratégico del ITFIP se encuentra consignado en su Plan de Desarrollo Institucional 2019–2024, el cual se sustenta en procesos participativos de la comunidad académica y cuya reflexión está basada en procesos de autoevaluación y mejoramiento. El Plan Estratégico incluye las tendencias del entorno y a partir de ellas, las oportunidades que se le presentan a la Institución para alcanzar sus principios institucionales enmarcados en la Filosofía Corporativa.

A continuación, se hace una presentación de la articulación entre los lineamientos estratégicos del PDI 2019-2024, las políticas del PEI (2014) y los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (2021):

LINEAMIENTO ESTRATEGICO PDI	POLITICAS PEI
EJE 1. ALTA CALIDAD Y PERTINENCIA EDUCATIVA	POLÍTICA 1: Competitividad Institucional
	POLÍTICA 2: Modernización e Innovación Curricular
	POLÍTICA 4: Educación a Distancia Mediada por TIC
	POLÍTICA 7: Autoevaluación y Acreditación
	POLÍTICA 11: Visibilidad y Posicionamiento de la Investigación
OBJETIVOS DE CALIDAD	
Objetivo 1. Fomentar la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG con un enfoque hacia el mejoramiento continuo	
Objetivo 4. Mejoramiento de la Calidad académica a partir de procesos de autoevaluación propiciando la acreditación de alta calidad en los programas.	

LINEAMIENTO ESTRATEGICO PDI	POLITICAS PEI
EJE 2. FORMACIÓN INTEGRAL CON ALTO SENTIDO HUMANO	POLÍTICA 1: Competitividad Institucional
	POLÍTICA 2: Modernización e Innovación Curricular
	POLÍTICA 18: Egresados
OBJETIVOS DE CALIDAD	
Objetivo 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 metas institucionales	
Objetivo 4. Mejoramiento de la Calidad académica a partir de procesos de autoevaluación propiciando la acreditación de alta calidad en los programas	
Objetivo 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.	

LINEAMIENTO ESTRATEGICO PDI	POLITICAS PEI
EJE 3. INTERNACIONALIZACIÓN E INTERACCIÓN CON EL SECTOR EXTERNO	POLÍTICA 5: Regionalización.
	POLÍTICA 6: Emprendimiento y Empresarismo.
	POLÍTICA 10: Presencia y Alianzas Institucionales.
	POLÍTICA 11: Visibilidad y Posicionamiento de la Investigación.
	POLÍTICA 12: Proyección Social.
	POLÍTICA 13: Internacionalización.
	POLÍTICA 14: Cooperación Internacional y Movilidad Académico-Científica.
	POLÍTICA 15: Bilingüismo y Multiculturalidad.
OBJETIVOS DE CALIDAD	
Objetivo 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.	

LINEAMIENTO ESTRATEGICO PDI	POLITICAS PEI
EJE 4. INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	POLÍTICA 8: Fomento a la Investigación.
	POLÍTICA 9: Investigación y Posgrados.
	POLÍTICA 11: Visibilidad y Posicionamiento de la Investigación.
OBJETIVOS DE CALIDAD	
Objetivo 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.	
Objetivo 4. Mejoramiento de la calidad académica a partir de procesos de autoevaluación propiciando la acreditación de alta calidad en los programas	

LINEAMIENTO ESTRATEGICO PDI	POLITICAS PEI
EJE 5. BIENESTAR INSTITUCIONAL	POLÍTICA 16: Construcción de Comunidad.
	POLÍTICA 17: Igualdad de Oportunidades, Permanencia y Promoción.
	POLÍTICA 18: Egresados.
OBJETIVO DE CALIDAD	
Objetivo 1. Fomentar la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG con un enfoque hacia el mejoramiento continuo.	
Objetivo 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.	
Objetivo 4. Mejoramiento de la calidad académica a partir de procesos de autoevaluación propiciando la acreditación de alta calidad en los programas	

LINEAMIENTO ESTRATEGICO PDI	POLITICAS PEI
EJE 6. GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	POLÍTICA 3: Mediación Tecnológica.
	POLÍTICA 16: Construcción de Comunidad.
	POLÍTICA 19: Gestión Eficiente.
	POLÍTICA 20: Modernización de la Institución.
	POLÍTICA 21: Financiación Institucional.
OBJETIVO DE CALIDAD	
Objetivo 1. Fomentar la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG con un enfoque hacia el mejoramiento continuo.	
Objetivo 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.	
Objetivo 6. Modernización y Gestión administrativa y académica.	

Respondiendo a uno de los principios de la calidad inmersos en la NTC ISO 9001:2015 ENFOQUE A PROCESOS, además que los mismos están incorporados en un sistema para la gestión, se puede evidenciar que las 21 Políticas definidas en el PEI, se encuentran articuladas con los 6 Ejes Estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional y los 6 Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, observándose una integración sistemática de todos los componentes que hacen parte de la gestión académico-administrativa del ITFIP, y que sustentan la planificación estratégica, la cual se desarrolla a partir del contexto interno y externo de la institución.

3.1.2 EL Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y los articula con el Sistema de Control Interno, para hacer los procesos más sencillos y eficientes.

El MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones y el apoyo de 11 entidades. Cada dimensión funciona de manera articulada e intercomunicada, en ellas se agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional por área que permiten que se implemente el modelo de manera adecuada y fácil:

Dimensiones:

1. Talento Humano
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Gestión con Valores para Resultados
4. Evaluación de Resultados
5. Información y Comunicación
6. Gestión del Conocimiento y la Innovación
7. Control Interno

Políticas:

Cada dimensión de MIPG funciona de manera articulada e intercomunicada y en ellas se agrupan las 17 políticas de gestión y desempeño institucional por área que permiten que se implemente el Modelo de manera adecuada y fácil, las políticas son:

1. Planeación Institucional
2. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
3. Talento Humano
4. Integridad
5. Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción
6. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
7. Servicio al Ciudadano
8. Participación Ciudadana en la Gestión Pública
9. Racionalización de Trámites
10. Gestión Documental
11. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea
12. Seguridad Digital
13. Defensa Jurídica
14. Gestión del Conocimiento y la Innovación
15. Control Interno
16. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
17. Mejora Normativa

3.1.3 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 2019-2024, 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 mediante acuerdo No. 21 de junio de 2018 del Consejo Directivo del "ITFIP", el cual consta de XVI Capítulos y 97 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.

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 es 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 2. Matriz DOFA 2023).

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.

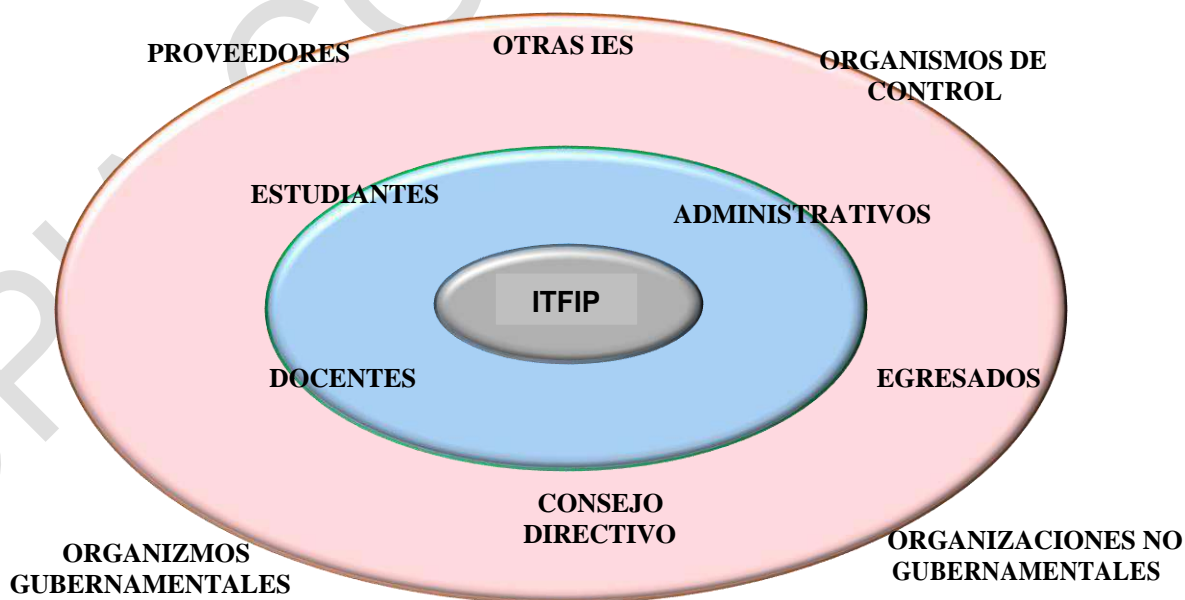
Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la institución, y que le permiten tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y actividades que se desarrollan positivamente, etc.

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:

MAPA PARTES INTERESADAS DEL ITFIP



PARTE INTERESADA: 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 o personas 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	*Matriculados en la Institución en uno de los programas ofertados
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
	*Contratistas
	*Procesos del SGC
	*Directivos
	*Docentes
Organismos de Control	*Contraloría
	*Procuraduría
	*Fiscalía
	*Veedurías
	*Presidencia de la Republica
	*Ministerio de Educación Nacional
	*Contaduría General de la Nación
	*CNA

Organismos Gubernamentales	*Departamento Administrativo de la Función Pública
	*Fondo Nacional del Ahorro
	*Departamento Nacional de Planeación
	*Ministerio de Hacienda
	*Ministerio del Trabajo
	*Ministerio del Medio Ambiente
	*CNSC
	*Registraduría Nacional
	*DAFP
	*Entes territoriales
Organizaciones No Gubernamentales	*Administradoras de Riesgos Laborales
	*Corporaciones Autónomas Regionales
	*Fondos de pensiones y cesantías
	*Fundaciones
	*ONG's
	*Entidades verificadoras académicas y de título
	*ICONTEC
Gremios	*Sector Salud
	*Sector Educativo
	*Sector Productivo
	*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
	*Sitios WEB (Pagina Web Institucional, Salas de Encuentro Virtual, Redes Sociales, E-Mail, Aplicativo AIDD, info@itfip.edu.co)
	*Celular Institucional
	*Periodistas
IES	*Instituciones de educación superior nacionales e internacionales con las que se suscriben o desarrollan alianzas, convenios, intercambios de experiencias etc.
Directivos	Rectoría
	Vicerrectorías

Fuente. Oficina de Calidad

3.2 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. 2 CCSCI de marzo de 2020. Versión 6.0

POLÍTICA DE CALIDAD DEL “ITFIP”

“El “ITFIP” Institución de Educación Superior en cumplimiento de su misión, normatividad y requisitos legales aplicables, se compromete a desarrollar su gestión en el marco de los Sistemas de:

- Gestión de la Calidad:** *mejorando continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de todos sus procesos, articulando sus políticas de gestión con el MIPG, respondiendo y superando las necesidades de nuestros usuarios, entorno y partes interesadas, fortaleciendo continuamente nuestra cadena de valor a partir de procesos de aseguramiento de la calidad y modernización institucional.*
- Seguridad y Salud en el Trabajo:** *identificando, actualizando y evaluando sus riesgos con alcance a todos los procesos y actividades institucionales, involucrando sus espacios físicos, comunidad estudiantil, docentes y personal administrativo; fomentando y fortaleciendo la implementación de una cultura preventiva para asegurar un ambiente de trabajo sano y seguro, a favor de la calidad de vida laboral.*
- Gestión del Medio Ambiente:** *a través de la planificación y ejecución de actividades que permitan de protección y preservación del medio ambiente, evitando los efectos e impactos ambientales negativos dentro del quehacer institucional, en el marco de una efectiva responsabilidad social haciendo uso adecuado de los recursos naturales y manejo de residuos.*

Lo anterior, con el apoyo de un recurso humano competente y comprometido con la mejora continua, la infraestructura física y tecnológica con la que cuenta la institución, en busca permanente de la calidad para nuestros usuarios, trabajadores y sociedad.

3.3 Planificación Riesgos y Oportunidades

3.3.1 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 donde se encuentran descritas además las acciones preventivas.

De otra parte, uno de los retos a los cuales las organizaciones deberían hacer frente para asegurar el cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional, Plan Estratégico Sectorial, los planes de acción, programas y proyectos, son las “oportunidades”. Entendidas estas como iniciativas que permitan propender por el logro de los objetivos estratégicos de la Institución. Es así como el ITFIP identifica sus oportunidades a partir del establecimiento del contexto externo en la matriz DOFA y la metodología establecida para definir las Oportunidades se desarrollará en la Matriz de Oportunidades (**F02- MCIN02**) lo anterior se documenta y desarrolla como lo indica el procedimiento.

3.4 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 2021 en cumplimiento al proceso de mejora continua y requisito 6.2.1 de la norma ISO 9001:2015.

No.	OBJETIVOS DE CALIDAD 2021
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

3.5 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 expedientes por procesos y en la página web institucional.

3.5.1 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.

3.5.2 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 Boletines Página Web Redes Sociales E-Mail
Objetivos de Calidad	Alta Dirección Líderes de Procesos	Todos los servidores públicos y Líderes de procesos	Permanentemente Y Cuando se modifique	Avisos Boletines Página Web Redes Sociales E-Mail
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 Boletines Página Web E-Mail
Requisitos Legales y Reglamentarios del S.G.C	Representante de la Dirección Equipo Técnico de Calidad	Todos los Servidores Públicos involucrados en el proceso de implementación del S.G.C	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

3.5.3 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 de Gestión, la alta dirección que es representada por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y encabezado por el Rector, determinan y actualizan permanentemente la política y los objetivos de calidad y propicia a través de la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad 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 SGC, 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 de Gestión de Calidad; 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 para asignación de recursos, comunicación y divulgación "masiva" de la documentación 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 DIAZ 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
- 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, la cual a su vez es comunicada a los líderes de proceso 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, así como en el Manual de Funciones por Competencias Laborales Versión 10 y para la implementación del S.I.G. de la institución se determinó las respectivas responsabilidades 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)
- Gestionar los recursos requeridos para la implementación y mantenimiento del sistema

4.2.3 Comité Coordinador

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

Responsabilidad:

- Revisar y aprobar los documentos generados por el Sistema 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.

4.2.4 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 puede ser Administrador de Empresas y/o Ingeniería, 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.G.C No involucra la responsabilidad total del sistema.

4.2.5 Líderes de Proceso. Funcionarios responsables de cada proceso.

Responsabilidad:

- Ejercer liderazgo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del S.G.C
- Revisar el S.G.C en lo correspondiente a su proceso.
- Transmitir conocimientos recibidos relacionados con el S.G.C 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.G.C relacionados con sus actividades.
- Proponer acciones de mejoramiento del S.G.C de la institución.

Autoridad:

- No establecida dentro del Sistema

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)”**
- Recursos Financieros, aunque la Institución no cuenta con autonomía financiera por lo tanto no se puede establecer un rubro específico para este proceso, no obstante, se disponen y asignan recursos necesarios a través de los proyectos de aprendizaje, disponibilidades de bienes y servicios que requiera el proceso, entre otros de acuerdo al presupuesto de la vigencia.

5.1 Ambiente de Trabajo

La institución ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario a través del **PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** y del **COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** 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 de Seguridad y Salud en el Trabajo, está conformado por 2 representantes de la Rectoría y 2 representantes de los empleados con sus respectivos suplentes.

La organización y desarrollo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 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 Seguridad y Salud en el Trabajo), 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.

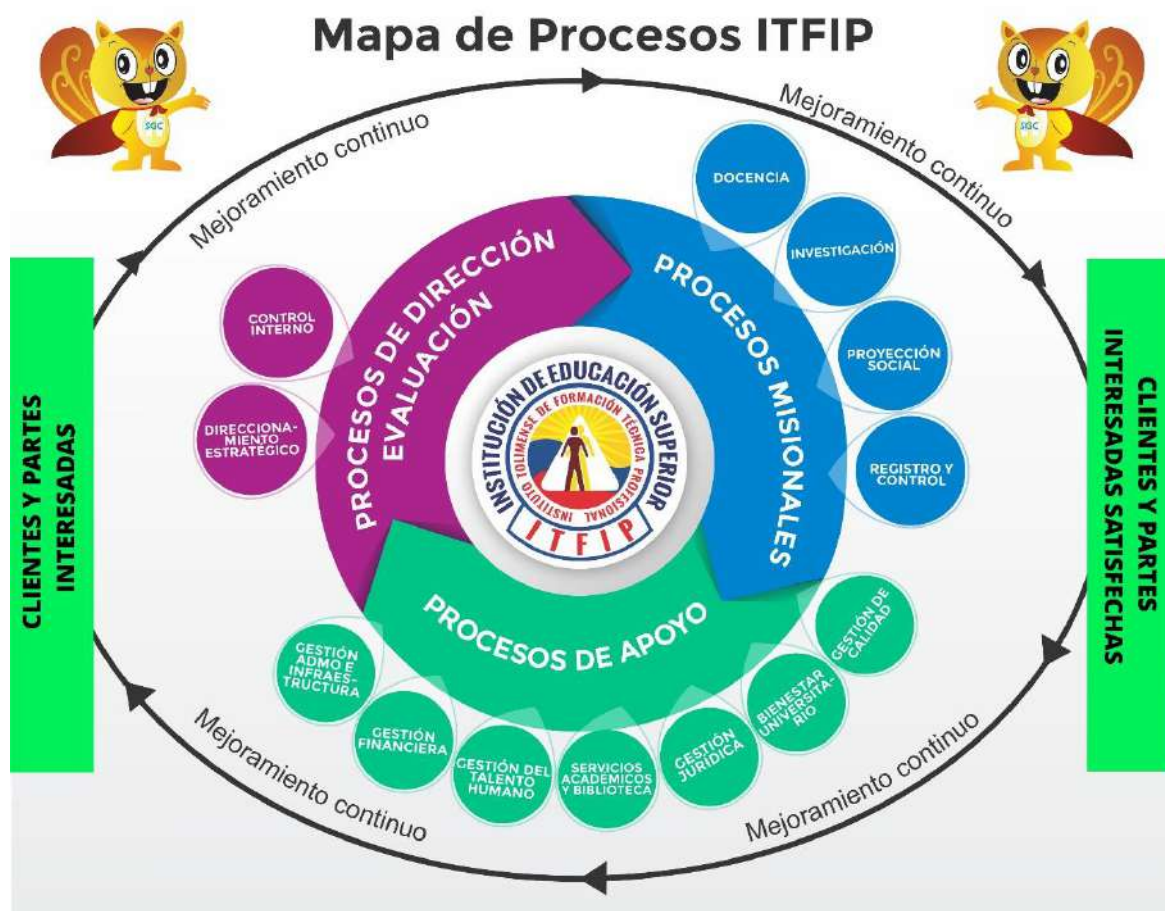
De igual manera y especialmente para apoyar el proceso de DOCENCIA, el "I.T.F.I.P" como ente de educación superior, busca permanentemente la prestación de un mejor servicio a toda la comunidad universitaria asegurando un ambiente adecuado a través del proceso de apoyo de BIENESTAR UNIVERSITARIO encargado 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.G.C 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 3 tipos de procesos distribuidos en 13 procesos; así: 2 procesos de dirección y evaluación, 4 procesos misionales y 7 procesos de apoyo, los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos del cliente.



Fuente. Oficina de Calidad

El Mapa de Procesos se adoptó mediante acta No. 04 del 03 de octubre del 2022 del Sistema Gestión de Calidad, de conformidad con los requisitos de la ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005.

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.

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**, 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.

Es importante destacar que el diseño de los programas académicos, se debe realizar atendiendo los requisitos establecidos en el decreto 1330 de julio de 2019 donde se establecen las condiciones que se deben cumplir, tanto institucionales como del programa y posterior al diseño se solicita Registro Calificado al MEN para poder ser ofertado.

6.5 Adquisición de Bienes y Servicios

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. De otra parte, la prestación del servicio solo se puede garantizar a partir de las resoluciones del MEN de otorgamiento de registros calificados.

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 plataforma (**Ryca I, Ryca II, GUIA**) 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 aplica de manera personalizada en medio virtual por Google - Forms por parte de los coordinadores de programa y docentes previa obtención de la muestra representativa para cada programa académico, estos resultados son tabulados y analizados por la oficina de Gestión de Calidad quien elabora el Informe Final que es presentado a la Alta Dirección y enviado a cada líder de proceso para tomar las acciones respectivas de acuerdo a los resultados. Así mismo y 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.

7. CONTROLES

En el documento “**Mapa de Riesgos**” se identifica y califica 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**, 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 Gestión de calidad realiza el seguimiento a la medición de estos indicadores en cada proceso según la frecuencia establecida.

7.2 Auditoria Interna

Las Auditorías Internas al S.G.C se llevan a cabo en forma periódica y se ejecutan conforme al Procedimiento **AUDITORIAS INTERNAS INTEGRALES (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 expedientes de cada proceso.

Otro mecanismo que le permiten a la Institución el fortalecer y controlar la medición del Sistema de Gestión de Calidad, 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 implementó 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.

7.7 Gestión del Cambio

La gestión del cambio es un enfoque estructurado para gestionar los aspectos de cambio relacionados con las personas y las organizaciones para lograr los resultados deseados. Su objetivo es ayudar a la administración, los servidores y las partes interesadas a reconocer y aceptar el cambio en su entorno organizacional.

Con el fin de aceptar activamente los cambios o anticiparse a los mismos de una manera adecuada, el ITFIP establece los lineamientos necesarios para gestionar de manera adecuada los cambios identificados que se deriven de procesos de transformación a gran escala o focalizados y que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y del SGC.

En razón a lo anterior, la Institución cuenta con el Procedimiento documentado **GESTION DEL CAMBIO** Código: M-OBL-07 cuyo objetivo principal es, establecer la metodología necesaria para identificar y llevar a cabo los cambios de manera planificada, considerando: Propósitos, consecuencias potenciales, integridad del sistema de gestión, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades y autoridades, en busca de la mejora continua en la estructura organizacional y Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP.

La gestión del cambio se gestiona como una decisión de la entidad para identificar qué cambios son lo suficientemente significativos como para activar un control de cambios en el contexto de su organización y el grado de control se determina, teniendo en cuenta el procedimiento y formatos establecidos para su documentación e implementación.

Dichos cambios se pueden dar en:

- ◆ Introducción de nuevos procesos o cambios de fondo en los mismos.
- ◆ Introducción de nuevos equipos en el lugar de trabajo.
- ◆ Reubicación de las instalaciones y puestos de trabajo.

- ◆ Nueva Legislación.
- ◆ Cambios en la estructura Organizacional.
- ◆ Cambios en el Sistema de Gestión.
- ◆ Cambio de la Norma ISO.
- ◆ Adquisición e implementación de software a los procesos.

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. Dicho cambio puede requerir que se integran los procesos de acreditación 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 Integración de los diferentes sistemas de gestión implementados por la institución.

7.8 Control de cambios del manual

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.
10	Noviembre 12 de 2019	Integración del MIPG, actualización de procedimientos para control del cambio y ajuste planificación estratégica.
11	Noviembre 2 de 2021	Actualización de procedimientos para control del cambio y ajuste planificación estratégica.
12	Octubre 20 de 2022	Actualización del mapa de proceso, actualización de normatividad y terminología del SGC.
13	Octubre 6 de 2023	Actualización generalidades del Manual de Calidad, Matriz DOFA 2023, SNIES y Renovación Registros Calificados Programas Ofertados y Versiones de documentos y manual de Funciones.

ELABORO: Grupo de apoyo al Sistema de Gestión de Calidad	REVISÓ: Comité Coordinador	APROBO: Rector
---	--------------------------------------	--------------------------

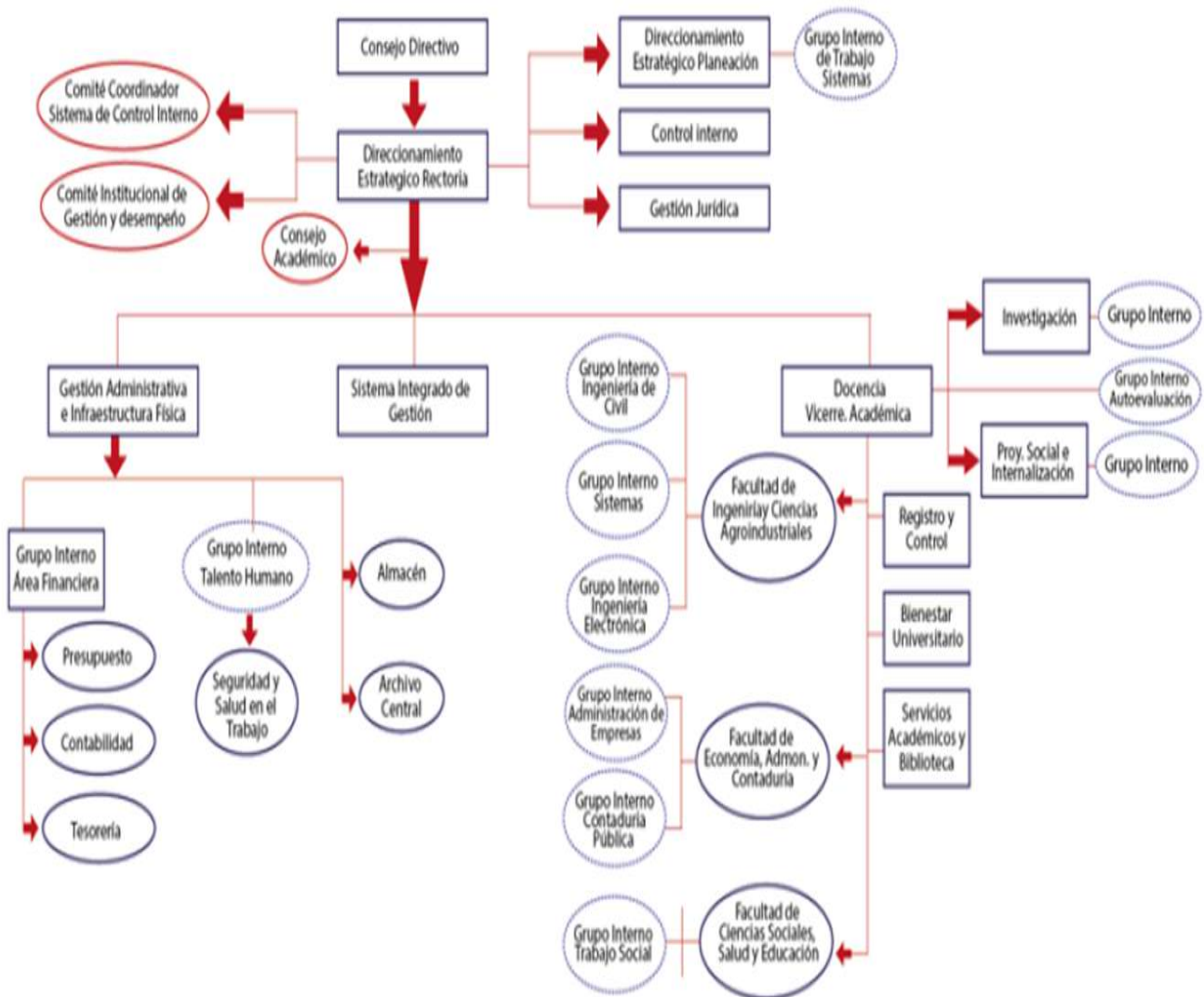
Nota: Este documento es una Copia Controlada, al momento de su impresión se convierte en una Copia **No Controlada**

ANEXO. 1

Organigrama por Procesos



"ITFIP" Institución de Educación Superior
Organigrama



Conveniones

	Procesos		Dependencias - Apoyo		Comités Institucionales		Grupos Internos de Trabajo
--	----------	--	----------------------	--	-------------------------	--	----------------------------

ANEXO. 2

Matriz DOFA 2023

ANÁLISIS DOFA 2023 – FACTORES INTERNOS

DEBILIDADES
TECNOLOGÍA
Cableado estructurado obsoleto para las conexiones de los equipos de cómputo.
Falta de documentación de procedimientos y manuales de los sistemas de información
Página web institucional con información desactualizada en algunos procesos.
No se cuenta con las suficientes bases de datos de incorporación científica.
Aplicación de mayor funcionalidad para la implementación del programa AIDD.
No existe un software para el manejo de los Procesos Disciplinarios
Falta tecnología de punta para la elaboración e impresión del carnet y equipos de cómputo, prestación de servicio reducido en las plataforma de libros tecnológicos y Revistas Electrónicas (Magazines) en la biblioteca
Obsolescencia de los equipos de cómputo y sistemas de impresión en las áreas de trabajo
Poco Acceso a la Red de Datos mediante el servicio de internet wi-fi
FINANCIEROS
Falta de recursos para la implementación de actividades en el sistema de gestión ambiental
Falta de Recursos para financiar proyectos prioritarios que surgen de los programas.
Falta de recursos para mejoramiento en la adecuación de los espacios físicos para los usuarios
Minina Inversión en CTel para el desarrollo de proyectos de investigación pertinentes a las líneas de investigación de los programas académicos.
RECURSO HUMANO
Falta de mayor Comunicación y lenguaje claro de los funcionarios con la comunidad estudiantil en cuanto a los procedimientos de matrícula académica y financiera.
Cultura de cumplimiento de funciones por debilidades en seguimiento por jefes y funcionarios con personal a cargo.
Falta de Personal idóneo y capacitado en MIPG, para ejecutar determinadas políticas que exige el estado para mejorar el ambiente laboral y motivar a los funcionarios.
Desmejoramiento del clima organizacional por actitudes negativas de algunos funcionarios.
Debilidades en la descripción, consolidación y evaluación de resultados de aprendizaje en los programas.
Falta mayor participación de Docentes en actividades de extensión y vínculo con el sector externo.
Falta de personal idóneo que oriente de manera correcta a los usuarios en general, sobre los diferentes procesos institucionales.
Falta de Judicantes para que apoyen las diferentes áreas de la Institución. (Jurídica – Contratación)
Falta Sensibilización de parte de los docentes y sentido de pertenencia en la utilización de los recursos de la biblioteca.
Mínima Integración de funcionarios y docentes en la Gestión del conocimiento e innovación
Los Docentes solo se limitan a la orientación de clases presenciales, sin tener en cuenta el trabajo independientes que se debe cumplir según lo establecido en los programas académicos.
Los docentes y funcionarios no cuentan con las competencias necesarias para participar en la formulación de proyectos de investigación e inversión para la participación en convocatorias de entes nacionales y SGR.

CRECIMIENTO
Falta o carencia de interés para la preparación en la segunda lengua de los docentes.
Falta mayor seguimiento y control para dar cumplimiento a los objetos de los Convenios.
Falta de establecer la Política para estímulos e incentivos de los docentes.
Falta de establecimiento de Incentivos de apoyo a la investigación por parte de la Institución.
Falta participación de pasantías en empresas y organizaciones a nivel nacional e internacional.
Programas académicos sin acreditación de alta calidad.
Operacionalizar la integración de los Sistemas de Gestión.
Falta de Estrategias para el mejoramiento de los resultados de las pruebas Saber T&T y Pro
AMBIENTAL
No existen procedimientos y caracterización para el sistema de gestión ambiental y que además estén articulados con el SGC.
No existen parámetros de calidad (Documentos, Archivos, mejoras en las actuaciones ambientales)
Falta Conocimiento y análisis de la normatividad ambiental
Estado de acueducto deficiente en el área de baños
Falta Implementación de prácticas que sean amigables con el ambiente
Programa inexistente en el manejo de desechos físicos, químicos y tecnológicos.
No existe convenio con empresa de fumigación para minimizar las plagas que pueden perjudicar la salud
Falta de Conciencia ambiental
No se cuenta con los registros sobre contaminación ambiental existente en el campus universitario para la toma de decisiones en la mitigación de esta problemática.
No se tienen definidas las tendencias ecológicas para articular con los planes ambientales del ITFIP.
No se hace seguimiento y mantenimiento al material vegetal sembrado en campañas ambientales.
POLÍTICOS – LEGALES
Desactualización del reglamento interno de la biblioteca

FORTALEZAS
FINANCIEROS
Ampliación de la cobertura de estímulos educativos Institucional y de gobierno para los estudiantes, lo que facilita el ingreso en la Institución.
Recursos disponibles para el fortalecimiento del SGC.
Cumplimiento en las metas para recaudo de recursos propios.
Estabilidad financiera y generación de excedentes financieros.
Cumplimiento en las metas para el mejoramiento del servicio de la biblioteca
PROCESOS Y MÉTODO
Documentación y procedimientos actualizados debidamente orientados a la gestión del proceso.
El Sistema de Gestión de Calidad Solido y sostenible
Existencia de los grupos internos de trabajo para el desarrollo de la investigación, internacionalización, coordinadores de programas, talento humano, bienestar universitario
Normatividad vigente del procedimiento administrativo y el contencioso actualizado.
Se evidencia actividades de la función archivística encaminadas al diseño, elaboración, aprobación y evaluación de los lineamientos de la gestión documental y administración de archivos.
Normatividad vigente del procedimiento disciplinario.
CRECIMIENTO
Sostenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 2015
Autonomía administrativa para el buen desarrollo de los procesos institucionales
Mejoramiento de la percepción de la calidad de educación y de imagen de la institución
Incremento de la población estudiantil
Nuevos proyectos para ampliación de espacios de Infraestructura física con la que cuenta la Institución.
Renovación y diseño de nuevos programas académicos.
Cultura de gestión por procesos
Pertenecer a redes que promueven y afianzan la investigación.
Liderazgo y compromiso de la alta dirección con los procesos institucionales.
TECNOLÓGICA
Sistematización de procesos para contratación y evaluación Docente
Adquisición de nuevos equipos audiovisuales para las aulas y espacios académicos, lo que fortalece los escenarios de aprendizaje.
Mayor número de docentes de planta y administrativos categorizados en MINCIENCIAS en el proceso de investigación.

Sistematización de los procesos financieros y talento humano.
Inventario del archivo documental de la oficina de Registro y Control.
Digitalización del archivo documental de la oficina de Talento Humano (Hojas de Vida)
Implementación de las PQRS en la página WEB e integración del sistema de AIID de Gestión documental y atención al ciudadano.
Fortalecimiento y actualización infraestructura tecnológica a nivel académico y administrativo
Sistematización para préstamos de los libros, cables HDMI, extensiones y video beam para todos los usuarios (plataforma KOHA)
Eficientes Canales de Acceso a Internet
AMBIENTAL
Uso razonable de los servicios públicos por parte de la comunidad académica.
Relicto de bosque seco tropical y diversidad de flora y fauna
Se realizan acciones de carácter ambiental y siembra de árboles
Actividades de Reciclaje de Residuos Sólidos
Implementación de energía limpia a través de paneles solares

FACTORES EXTERNOS

CRECIMIENTO
Diseño y solicitud registro de programas académicos en modalidad virtual
Participación de los grupos de investigación en convocatorias externas para categorización de grupos y/o adquisición de recursos financieros.
Renovación de registro en las ampliaciones para aumentar cobertura.
Ubicación geográfica que permite establecer convenios e interacción con las demás IES.
Políticas gubernamentales para facilitar el ingreso a la educación superior (MATRICULA "O" Cero, Generación E, Jóvenes en Acción).
Establecer convenios con el sector productivo para la vinculación de egresados
Puesta en funcionamiento de los consultorios contable, social y desarrollo empresarial "CEDEMI".
Ampliar los Catálogos virtuales para acceder al conocimiento desde cualquier herramienta tecnológica
FINANCIEROS
Inversión en proyectos de infraestructura física, tecnológica y bibliográfica.
Programas de apoyo al estudiante por parte del Gobierno Nacional
Recursos de regalías para investigación, ciencia y tecnología.
Inversión en proyectos de infraestructura física, tecnológica y bibliográfica.
PROCESOS Y MÉTODO
Mejoramiento y fortalecimiento del MIPG
Jornada de inducción para estudiantes en los procesos de la biblioteca
Convenios con IES para la cualificación docente en formación Pos gradual, Maestrías y Doctorados en las áreas afines a los programas.
Capacitaciones implementadas por las distintas dependencias e instituciones externas que brindan el soporte legal en lo referente a temas jurídicos.
Promover la responsabilidad ambiental desde el Sistema de Gestión Ambiental.
TECNOLOGÍA
Ubicación geográfica para la conectividad.
Diversidad de plataformas tecnológicas utilizadas como herramientas para mediación académica
Existencia de las redes sociales como medio de comunicación y capacitación.
Base de datos accesible a la comunidad académica (Bibliotecas virtuales)
Fortalecimiento y actualización infraestructura de la biblioteca
Estudio de propuestas para mejoramiento plataforma KOHA
AMBIENTAL
Desarrollo de políticas ambientales regionales y nacionales.
Establecer programas de aprovechamiento y conservación de las zonas verdes a nivel regional.

Participación en programas gubernamentales con proyectos de impacto ambiental
Convenios cofinanciados con entes ambientales.
Establecer periodos para la fumigación, desinfección y limpieza de los libros, para evitar que se disperse el polvo, ácaros.
AMENAZAS
PROCESOS Y MÉTODO
Perdida de Registros Calificados
Desconocimiento en el manejo de riesgos en sistemas de salud pública y sus impactos
Complejidad en el proceso de autorización del gobierno central para el desarrollo de la movilidad internacional.
Posibles accidentes relacionados al área ambiental
Demora en respuestas de procesos de solicitud de registros calificados y de Condiciones Institucionales y de Renovación de programas por parte del MEN.
Vencimiento de términos en los procesos Administrativos y Disciplinarios y PQRSyF.
Afectación imagen Institucional por bajos resultados de las pruebas Saber T&T y Pro
FINANCIEROS
Facturación electrónica compleja
No cumplimiento de las metas u obligaciones presupuestales establecidas por el Ministerio o donde se establecieron convenios
Recorte presupuestal por parte del gobierno nacional.
No continuidad de los programas de estímulos educativos por los entes gubernamentales.
Demandas por prestaciones sociales o desvinculaciones.
Designación de recursos económicos por parte del gobierno nacional para investigación en las Universidades de prestigio.
Recursos del presupuesto Nacional para Instituciones Técnicas y Tecnológicas.
Tarifas docentes Hora Catedra bajas para docentes con estudios de especialización, maestrías y doctorado. Lo que ocasiona renunciadas fortuitas en el semestre académico
POLÍTICOS – LEGALES
Posible Incumplimiento de requisitos para continuar con los estímulos gubernamentales y municipales
Cambios en las normas, en los lineamientos y políticas debido a los nuevos de gobierno.
Cambios en los términos de referencia de la convocatoria de MINCIENCIAS para el reconocimiento y categorización de los grupos de investigación.
Posibles sanciones y/o multas de la autoridad ambiental, laboral y fiscal.
Incumplimiento en los planes de mejoramiento en acciones correctivas o de mejora

A continuación, se presentan las estrategias derivadas del análisis interno y externo:

Estrategias Matriz DOFA

ESTRATEGIAS MATRIZ DOFA	
FO – FORTALEZA OPORTUNIDAD	DO – DEBILIDADES OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Crear nuevos programas académicos a nivel de pregrado y posgrados (especializaciones) para fortalecer la ampliación de cobertura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un modelo de red estructurado, para mejorar la calidad de los servicios, la velocidad de intercambio de datos y brinde mayor estabilidad al sistema de información del ITFIP.
<ul style="list-style-type: none"> • Participación en convocatorias externas y gubernamentales para la obtención de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a la plataforma tecnológica habilitada para usuarios internos y externos de la Institución, en el marco de las políticas de seguridad de la Institución.
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015 	<ul style="list-style-type: none"> • Apropiación de la cultura de registro, preservación, análisis y diseminación de los datos e información generados por los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.
<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la gestión para consecución de convenios para la cualificación y formación pos gradual, maestrías y posdoctorados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del programa de compras públicas sostenibles
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del proceso de investigación y proyección social de los programas académicos mediante convenios con el sector productivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión para la consecución de los recursos para fortalecer los procesos de investigación, ciencia - tecnología y gestión ambiental ante los entes nacionales.
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento y evaluar el proceso del sistema de gestión documental con el fin de asegurar la confiabilidad, seguridad y accesibilidad de los registros administrativos y académicos de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar la participación en convocatorias nacionales para la obtención de recursos en investigación, ciencia y tecnología.
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la Organización, Participación e interacción masiva de la Institución en los diferentes programas de movilidad nacional e internacional, congresos y redes con otras Instituciones de Educación Superior; que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de los programas académicos y las funciones sustantivas (Docencia, Investigación y Proyección Social). 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar Programa de Extensión con el sector externo institucional.
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar proyectos desde consultorios para fortalecer el vínculo con el sector externo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar actividades de capacitación y sensibilización del personal docente y administrativo para el mejoramiento del clima organizacional y el fortalecimiento de los procesos institucionales.

<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y Actualizar convenios con bibliotecas virtuales y Redes que fortalezcan la prestación de los Servicios Académicos y de Biblioteca a la comunidad Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estudios para la implementación de la modalidad virtual de programas académicos.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar Seguimiento y revisión al proceso de digitalización del archivo documental para garantizar la conservación documental de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño plan de estímulos y gestión de recursos
<ul style="list-style-type: none"> • Articular actividades ambientales según normatividad vigente con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Norma ISO 14001:2015. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover Educación virtual y utilización de plataformas para la comunidad académica
<ul style="list-style-type: none"> • Participación en convocatorias con entes ambientales a nivel nacional e internacional para el cofinanciamiento de los procesos de gestión ambiental de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar procesos de capacitación para los usuarios de la biblioteca
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar acompañamiento, seguimiento y retroalimentación para cambio o creación de procedimientos y formatos de los diferentes procesos de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación oportuna de aspectos e impactos ambientales en la Entidad
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar proyectos para la ampliación de infraestructura física, tecnológica, bibliográfica, capacitación e investigación, con el fin de ampliar cobertura en la institución. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Programar capacitaciones y publicaciones mediante los diferentes medios establecidos que permitan generar conciencia ambiental a los estudiantes, docentes y administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un Manual operativo que reúna el funcionamiento del SGA bajo la norma ISO 14001:2015

FA – FORTALEZAS AMENAZAS	DA – DEBILIDADES AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Propuesta para dar celeridad en la facturación electrónica teniendo en cuenta que los facturadores sean funcionarios de planta permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los riesgos en el sistema de salud pública y posibles accidentes en el área ambiental.
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los recursos financieros mediante una acción planificada y segura del presupuesto, armonizando con la planeación estratégica y la programación presupuestal que permita una óptima toma de decisiones. 	Revisión y seguimiento de las metas u obligaciones presupuestales establecidas para el debido cumplimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> • Realización y presentación del plan de gestión ambiental.

<ul style="list-style-type: none"> • Revisión exhaustiva de los procesos de contratación de personal. 	<p>Revisión de la normatividad vigente exigida por el estado sobre el ambiente laboral y realizar plan de mejoramiento si se requiere, así mismo incentivar a los funcionarios para fortalecer el desempeño de los procesos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución sobresaliente de recursos por parte de la entidad como base para solicitar asignaciones superiores presupuestales y de excedentes financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización y presentación propuesta con los ajustes del nuevo código general disciplinario Ley 1952 de 2019
<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar la aprobación de los documentos y procedimientos del SGC de la Institución que requieran actualización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alistamiento para la Integración de los Sistemas de Gestión de la Institución (Sistema de Gestión de Calidad, Gestión SGSST, Sistema de Gestión Ambiental.
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento exhaustivo y permanente en el proceso de asignación de los estímulos educativos gubernamentales e Institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar estrategias para la ejecución de los recursos requeridos en el desarrollo de los proyectos de investigación.
<ul style="list-style-type: none"> • Ajustar los procesos institucionales a la nueva normatividad vigente de manera dinámica. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajustar los procesos según términos de referencia de la convocatoria MINCIENCIAS para el conocimiento y categorización de los grupos de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suscripción de convenios con Instituciones de Educación Superior que oferten el Programa de Derecho.
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar continuidad con las asesorías a los docentes de planta y grupos de investigación, para fortalecer y acrecentar la categorización de MINCIENCIAS en el proceso de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar propuesta para el aumento costo hora cátedra a los docentes (catedra ocasional y planta) de la Institución ante el gobierno nacional.
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el proceso de sensibilización de los usuarios sobre el reglamento de la biblioteca para que se de en forma permanentemente el uso adecuado de esta área 	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento al desarrollo del proceso de condiciones institucionales y Renovación de Programas al MEN. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear y diseñar un programa para el manejo de desechos físicos, químicos y tecnológicos