



**“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**  
 Establecimiento Público de Educación Superior, adscrito al M.E.N  
 NIT 800.173.719.0

**ACTA No. 14 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC**

**FECHA:** Noviembre 23 de 2020                      **HORAS:** a las 2:00 p.m.  
**LUGAR:** Sala de Juntas Rectoría  
**ASUNTO:** Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP 2020

**ASISTENTES**

No	NOMBRE	CARGO
1	MARIO FERNANDO DÍAZ PAVA	Rector
2	ERLEY RICARDO PARRA ROJAS	Asesor de Control Interno (E)
3	LUZ YINETH ZARTA OSUNA	Vicerrectora Administrativa
4	LUIS ALBERTO VÁSQUEZ GUERRA	Asesor de Planeación
5	HUGO RODRÍGUEZ BERNAL	Vicerrectora Académica
6	HOLMAN REYES PUENTES	Decano FICA
7	CESAR JULIO BRAVO SAAVEDRA	Decano FEAC
8	ERIKA MORALES LUGO	Decana FCSSE (E)

**ORDEN DEL DIA**

1. Verificación Quórum.
2. Lectura y aprobación Orden del día.
3. Lectura y revisión del estado de los compromisos del acta anterior.
4. Revisión y aprobación del análisis de contexto ITFIP DOFA
5. Informe satisfacción del cliente y partes interesadas (Encuesta de satisfacción y S,Q y R)
6. Cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad
7. Informe desempeño de los procesos y la conformidad del servicio
8. Informe ACPM'S
9. Informe Auditorías Internas Integradas
10. Desempeño de proveedores y adecuación de recursos
11. Informe y eficacia de las acciones pertinentes para abordar Riesgos y Oportunidades
12. Verificar cambios externos e internos pertinentes y que podrían afectar el SGC(Gestión del Cambio)
13. Recomendaciones para la mejora del sistema
14. Propositiones y varios

**DESARROLLO**

Siendo las 2:00 de la tarde, se dio inicio a la reunión de Revisión por la Dirección, con el propósito de revisar el Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad y detectar oportunidades de mejora.

Se dio inicio verificando el listado de asistentes a la reunión y comenzó a desarrollarse de acuerdo al orden del día.

**LECTURA DEL ACTA ANTERIOR:** El líder del proceso de Calidad da lectura al Acta No.13 de la anterior reunión de Revisión por la Dirección de fecha 15 de Noviembre de 2019, donde se revisaron los compromisos y el estado de cumplimiento de los mismos.

Entre ellos se encuentran los siguientes:

- Fortalecer en los líderes la cultura de medición y análisis de datos.
- Enviar informe de indicadores vigencia 2019
- Apoyo a Gestión Jurídica en socialización del SQR y F y comunicación con el cliente

Para el cumplimiento de primer compromiso, se informa que se llevó a cabo el acompañamiento a todos los líderes de acuerdo a sus requerimientos y necesidades especialmente en la medición y análisis de datos. Así mismo el SGC mantiene comunicación permanente a través de los correos electrónicos y boletín No.60

Para la segunda actividad se envió el informe de indicadores vigencia 2019, a cada uno de los líderes de procesos para su respectivo revisión y verificar los cumplimientos de los indicadores de la vigencia anteriores, se realizó a través de correo electrónico del 3 de marzo y 5 de marzo, además a todos los líderes de proceso se dieron a conocer en el boletín informativo No. 60 de febrero de 2020

Para la tercera actividad se realizó acompañamiento y socialización de las SQR y F por medio del Boletín informativo del SGC No 54, además se realizan reuniones con la líder del procesos y colaboradora destacando la importancia de la socialización permanente del buzón y de dar cumplimiento del 100% a todos los que intervienen en las solicitudes.

#### **REVISIÓN DEL ANÁLISIS DEL CONTEXTO DEL ITFIP**

El proceso de Gestión de Calidad hace una presentación del Informe del Contexto y Partes Interesadas a partir de la ISO 9001:2015, elaborado en el mes de Mayo donde se evaluó la vigencia 2019 y se realizó la presentación y actualización de la DOFA 2020, donde se hizo la socialización mediante correo electrónico 1 de julio de 2020 a todos los líderes de procesos y se recibieron algunas propuestas y recomendaciones de los procesos de Registro y Control, Investigación, docencia, gestión administrativa y gestión Financiera. El análisis de contexto y DOFA fue aprobada por el CCSCI y a partir de esta se actualizo la Matriz de Oportunidades la cual cuenta con seguimiento semestral por parte del proceso de Control Interno. Se hace énfasis en su importancia y aplicación teniendo en cuenta que es una herramienta que provee los insumos necesarios a la planificación estratégica de la vigencia 2020.

Lo anterior permitirá diseñar y elaborar estrategias a corto, mediano y largo plazo que servirá como base para el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos e impacto dentro del entorno en el cual se ejercen las funciones institucionales. (Ver INFORME CONTEXTO Y Matriz DOFA 2020).

#### **INFORME Y EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

El ingeniero Luis Alberto Vásquez Guerra, realiza una breve introducción en relación a este tema donde se resalta la importancia de este contenido para el ITFIP y sus procesos, de igual manera hacen énfasis en que este trabajo ha permitido la articulación del SGC con el MIPG. Así mismo explica que en esta herramienta quedan formulados los controles y acciones que permitirá prevenir y materializar los riesgos. Actualmente todos los procesos cuentan con sus riesgos actualizados, donde se recibió un acompañamiento del MEN para un ajuste y articulación con los riesgos de corrupción.

Continuación acta 14...

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

Seguidamente, el Asesor de Control Interno (E) Ingeniero Erley Ricardo Parra Rojas presentó el informe de los riesgos, para un total de 13 procesos, donde se ha consolidado la información de 21 riesgos de proceso y 7 de corrupción, los cuales se especifican en la siguiente tabla:

PROCESOS	RIESGO	CORRUPCIÓN
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	1
CONTROL INTERNO	2	1
REGISTRO Y CONTROL	1	1
DOCENCIA – INVESTIGACIÓN – PROYECCIÓN SOCIAL	3	2
GESTIÓN ADMINISTRATIVA E INFRAESTRUCTURA FÍSICA	3	1
GESTIÓN FINANCIERA	1	0
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	0
GESTIÓN JURÍDICA	2	0
GESTIÓN DE CALIDAD	1	0
BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	1
SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECA	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>7</b>

**Nota:** Para el control de Riesgos, se realiza seguimiento y control en la misma matriz de riesgos

La líder del SGC hace una breve explicación de la importancia de las oportunidades donde expone que estas son retos a los cuales las organizaciones deberían hacer frente para asegurar el cumplimiento del PDI, plan estratégico sectorial, los planes de Acción, programas y proyectos. Entendidas estas como iniciativas que permiten 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 se encuentra establecida en el procedimiento **ELABORACION DEL PLAN DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES M-CIN-02**

De igual manera, se presenta el seguimiento a la eficacia de los planes de acción de las oportunidades que se documentaron en la Matriz respectiva de la vigencia 2020, las cuales se realizó seguimiento a junio por parte de Control Interno.

#### **CUMPLIMIENTO Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

En cumplimiento de la Norma ISO se realiza una revisión periódica de la Política de Calidad para garantizar su adecuación y cumplimiento, en la presente vigencia y en atención a la meta de integrar otros sistemas de gestión, se realizó modificación de la Política de Calidad, integrando 3 Sistemas de Gestión que son:

Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión del Medio Ambiente. Esto en busca permanente de la calidad para nuestros usuarios, trabajadores y sociedad. Esta fue revisada por la Alta Dirección quedando evidenciada en Acta No. 02 del Comité de Control Interno de fecha Marzo de 2020.

La siguiente se confirma y ratifica como la Política del Sistema Integrado de Gestión del ITFIP:

### **POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

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.

Versión: 6.0  
Fecha: Marzo de 2020

### **OBJETIVOS DEL SGC**

Una vez revisados los objetivos del SGC se considera que estos son pertinentes y coherentes con la política de calidad y misión institucional, es así como se dio continuidad a los formulados en la vigencia 2020, pero ajustando algunas actividades y metas para la vigencia 2020. en total son 6 Objetivos de Calidad y 12 indicadores formulados en el 2020 en cumplimiento al proceso de mejora continua, al igual que requisito 6.2.1 y 10.3 de la norma ISO 9001:2015

No	INDICADOR	META	OBJETIVO DE CALIDAD
1	GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	100%	Fomentar la Eficiencia, Eficacia y Efectividad del S.I.G con un enfoque hacia el mejoramiento continuo.
2	IMPLEMENTACIÓN ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS	10	

3	NIVEL DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DE PLANTA FÍSICA PARA LA VIGENCIA	90%	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.
4	CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	90%	
5	CUMPLIMIENTO PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN A TRAVES DE PROYECTOS DE APRENDIZAJE	90%	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
6	CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO PARA CONDICIONES INICIALES	80%	Mejoramiento de la Calidad académica a partir de procesos de autoevaluación propiciando la acreditación de alta calidad en los programas
7	AUTOEVALUACION PROGRAMAS ACADEMICOS	3	
8	IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MOVILIDAD DOCENTES Y ESTUDIANTES	1	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.
9	PARTICIPACIÓN DE GRUPOS EN EVENTOS INTERINSTITUCIONALES (NACIONALES E INTERNACIONALES)	4	
10	IDENTIFICAR Y PRIORIZAR NUEVAS OPORTUNIDADES DE RELACIONAMIENTO CON OTRAS IES, ORGANISMOS Y ASOCIACIONES INTERNACIONALES	3	
11	ACTIVIDADES DE FORTALECIMIENTO VINCULO EGRESADOS REALIZADAS	8	
12	CONSOLIDACION Y APROPIACION DEL MIPG V2	90%	
			Modernización y Gestión administrativa y académica

De igual manera se presentó el seguimiento y al avance de los indicadores de los objetivos del S.G.C donde el Ing. Luis Alberto Vásquez Guerra y la Líder de Gestión de Calidad, presentan el informe consolidado de la medición de los mismos al mes de Junio. ( Ver Tablero de mando Indicadores SGC 2020)

La política y objetivos han sido debidamente socializados y comunicados a todos los procesos mediante boletín extraordinario.

### **INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS**

Las auditorías internas integrales son lideradas por el proceso de Control Interno y se llevan a cabo según procedimiento establecido, para la vigencia 2020 se elaboró el programa anual de auditorías internas el cual fue aprobado por el CCSCI quedando evidenciado en Acta No. 08 de Mayo 20 de 2020, allí quedan planificadas las Auditorías internas al SGC y las de Gestión, (Ver Anexo Programa Acta Auditorias).

PROCESO	FECHA / CRONOGRAMA
DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Octubre 1/2020
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Septiembre 21/2020
GESTIÓN JURÍDICA	Agosto 24/2020
GESTIÓN FINANCIERA	Noviembre 19/2020
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Septiembre 4/2020
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Septiembre 1/2020
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Septiembre 23/2020
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Agosto 13/2020
GESTIÓN FINANCIERA	Noviembre 19/20
TODOS LOS PROCESOS – AUDIT. INTERNA CON AUDITOR EXTERNO	Octubre 28,29 y 30/2020
AUDITORÍA EXTERNA – SEGUIMIENTO ICONTEC	Noviembre /2020

Fuente. Oficina de Control Interno

**Nota 1:** De igual manera y a raíz de la emergencia ocasionada por la pandemia originada por el COVID-19, y como consecuencia del aislamiento social preventivo obligatorio decretado por el gobierno Nacional durante el mes de marzo de 2020, se hicieron ajustes a la programación de las auditorías internas para la vigencia del 2020, la cual dicha programación de acuerdo al siguiente cronograma establecido por la oficina de control interno de la institución mediante Acta N. 08 del C.C.S.C.I del 20 de mayo 20 de 2020.

**Nota 2:** En la actualización de fechas de las auditorías de los procesos, se suspende la auditoría de Control Interno al proceso de Servicios Académicos debido al cierre presencial de atención a estudiantes por la emergencia sanitaria.

(Ver informe Final Auditorías Internas del ITFIP)

De otra parte se programó Auditoría externa del ICONTEC la cual será ejecutada 30 de Noviembre 2020.

## INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

### 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020

En lo relacionado con la encuesta de satisfacción esta fue aplicada a los estudiantes de los programas académicos que oferta el ITFIP en sus dos jornadas (día y noche), la cual fue aplicada en el mes de Noviembre de 2020, siendo esta aplicada en forma virtual, diseñada por la oficina de calidad, al enviar los enlaces a los coordinadores de programas esta se dejó abierta y en total la contestaron 622 estudiantes superando la meta o muestra inicial.

La muestra que fue aplicada a una **Población Objetivo: 3800** estudiantes, cuyo tamaño de la muestra fue de 300 **estudiantes** distribuidos proporcionalmente en 4 programas que se ofertan, en las dos jornadas, donde su principal objetivo es medir el grado de satisfacción de nuestros clientes y donde se tendrán en cuenta los resultados como insumo para la toma de decisiones, además de mejorar los canales de comunicación con nuestros clientes.

PROGRAMAS ACADÉMICOS	No. Estudiantes	%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	266	43%
CONTADURIA PUBLICA	65	11%
INGENIERIA ELECTRONICA	12	2%
INGENIERÍA CIVIL	279	44%
<b>TOTAL</b>	<b>622</b>	<b>100%</b>

Los objetivos de esta encuesta son los siguientes:

- Presentar el resultado de la encuesta de prestación de servicios y satisfacción del usuario, cumpliendo con lo establecido en la ISO 9001:2015 y MIPG.
- Conocer la capacidad que tiene la Institución para conocer la percepción de nuestros estudiantes y satisfacer las necesidades de los mismos.
- Determinar los aspectos sobre los cuales debemos centrar nuestra atención para aumentar la satisfacción de nuestros usuarios a través de acciones de mejora en los procesos.

(ver informe ENCUESTA DE SATISFACCION 2020)

Las principales conclusiones fueron:

- ✓ Se ha cumplido el objetivo de la medición de la satisfacción del cliente a través del diligenciamiento, tabulación y análisis de la encuesta de satisfacción del usuario.
- ✓ Se logró medir la percepción de nuestros usuarios respecto de los servicios que presta el ITFIP y comparando los resultados con el año anterior la percepción y grado de satisfacción tuvo un leve incremento, lo que evidencia que las acciones de mejora y demás actividades encaminadas al mejoramiento de los servicios para los estudiantes ha sido eficaz y efectiva.
- ✓ Se logró obtener información por parte de los estudiantes, que nos permitirán adoptar medidas para MEJORAR el servicio, bajo un criterio administrativo que haga sostenible y objetivo el mejoramiento institucional.
- ✓ Teniendo en cuenta estos resultados la Alta Dirección y líderes de procesos deberán adoptar acciones correctivas, preventivas o de mejora con el fin de incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes y mejoramiento de los procesos.

Algunos aspectos adicionales que se destacan para mejorar son:

El informe será socializado en el mes de diciembre por la oficina de calidad a los líderes de proceso, para que teniendo en cuenta los resultados, se adopten las acciones correctivas o de mejora con el fin de incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes y mejoramiento de los procesos.

## 2. INFORME DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso de Gestión Jurídica es el responsable de este procedimiento y presenta el informe de la comunicación con el cliente relacionada al buzón de S, Q y R que se han presentado a la fecha de la reunión y expone que uno de los aspectos positivos que se adelantaron para fortalecer este proceso en la institución.

A continuación se muestra la estadística mensual de las Sugerencias, Quejas y Reclamos, correspondientes al Semestre A 2020.



Para la vigencia A 2020, se reporta el mayor número de novedades en el mes de enero, ya que para este mes los estudiantes se encuentran desarrollando las actividades académicas propias de la Institución.

### Tipificación de las Sugerencias, Quejas y Reclamos

La naturaleza de las SQR que más se presentaron en la entidad son las Felicitaciones con el 75% y Queja con el 25%, equivalente 100% total de las SQR para el Semestre A de 2020.

DETALLE MES	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	TOTAL	ESTADO	
						ABIERTO	CERRADO
ENERO	0	1	0	3	4	0	4
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	1	0	3	4	0	4

Tabla No. 1

Cabe resaltar que el proceso que mas SQR recibió durante el periodo A 2020, fue la Facultad de Ingeniería con una (1) Queja y tres (3) felicitaciones para la funcionaría que realiza las actividades de secretaria en la misma facultad.

En relación al comportamiento de las SQRYF respecto al año anterior, se establece un aumento en una (1) solicitud de S, Q, R y F para el 2020, con relación al mismo período del 2019 como se muestra a continuación:

MES	2018	2019
	CANTIDAD	CANTIDAD
ENERO	0	4
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	2	0
MAYO	1	0
JUNIO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Es importante resaltar que para el periodo 2020 tan sólo se registró una (1) queja y (3) felicitaciones, mientras que para el 2019 se presentaron (3) quejas, lo que se puede observar una reducción en las quejas y aumento en las felicitaciones.

La Alta Dirección y el CCSCI concluyen que la percepción y tratamiento de las S, Q y R, ha sido eficaz teniendo en cuenta que el trámite se realiza de acuerdo al procedimiento institucional establecido y cumple con los requerimientos tanto internos como de la norma y legales, no obstante se requiere una mayor socialización y estrategias virtuales para la misma.

#### **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD (ANÁLISIS DE INDICADORES)**

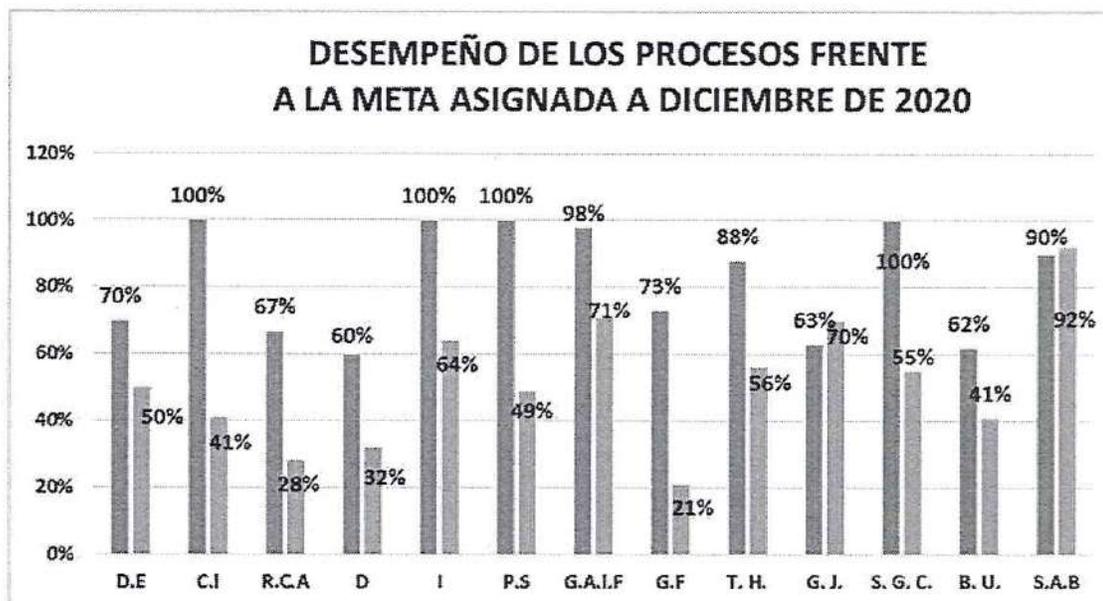
El informe de análisis de los indicadores de los 13 procesos de la vigencia A 2020 y su respectiva medición es presentado por el proceso de Gestión de Calidad, quien realizó el seguimiento periódico a la medición del desempeño de los indicadores, donde se expresa que es muy importante para el análisis de datos en la toma de decisiones a nivel de procesos y de gerencia el fortalecimiento de la cultura para medirlos y hacerles seguimiento periódico.

En conclusión el desempeño de los indicadores de los procesos arrojan el siguiente resultado:

**Total Indicadores de la vigencia: 51** donde en promedio los procesos presentan entre 2 a 4 indicadores de desempeño por proceso.

El desempeño global de los indicadores reportados y medidos de la Institución ITFIP presentó el siguiente comportamiento: Se observó un promedio de 52% de cumplimiento de los indicadores a junio, con relación a la meta promedio total de 82%.

A continuación se presenta la consolidación final del desempeño de los 13 procesos durante el Semestre A 2020, y el nivel de cumplimiento de las metas, de otra parte para hacer una visibilizarían más específica esta se puede evidenciar en la hoja de cálculo donde se reportan las estadísticas de cada proceso con sus respectivos indicadores.



De la gráfica presentada se destaca que los indicadores han estado en el promedio ideal de cumplimiento en relación a la meta total. De igual forma se destacan los procesos de: Direccionamiento Estratégico, Gestión Administrativa, Gestión Jurídica y Servicios Académicos Biblioteca, presentaron buenos resultados sobre la meta establecida. En total 22 de los 51 indicadores reportan cumplimiento superior a la meta con corte a junio.

A continuación se presenta el resultado del desempeño de los procesos y su respectiva clasificación en términos de Eficacia, Eficiencia y Efectividad.

DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR TIPO DE INDICADOR		
Tipo	No. Indicadores	Porcentaje
EFFECTIVIDAD	20	39%
EFICACIA	15	30%
EFICIENCIA	16	31%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Para tener una mayor apreciación del desempeño de los mismos se recomienda ver el *informe de análisis de indicadores Semestre A 2020*.

**CONFORMIDAD DEL SERVICIO:** En lo relacionado con la conformidad del servicio este ha generado un mayor grado de satisfacción por parte de los estudiantes, lo que se evidencia no solo en el comportamiento de la encuesta de satisfacción sino en la disminución de las S,Q,R y F; todo ello gracias al importante esfuerzo por parte del Rector Mario Díaz Pava y las directivas de la institución, donde la principal premisa

ha sido aumentar el grado de satisfacción de nuestros estudiantes, generando proyectos que apoyan su gestión académica y proyecto de vida como los que adelanta el programa PAPITFIP y proyectos como el de la construcción de una nueva cafetería y almuerzos con subsidio que benefician a un gran porcentaje de la población; además el tratamiento al producto a servicio no conforme que se encuentra registrado en la Matriz elaborada para este fin y que están debidamente documentadas en el proceso de Docencia, donde se identificaron los posibles servicios no conformes y el tratamiento en caso de presentarse.

### INFORME DE ACPM DE LOS PROCESOS

El ingeniero Erley Ricardo Parra Asesor Control Interno (E), expone un resumen de cumplimiento de las ACPM 2019, y realiza la presentación de las ACPM identificadas para cada proceso donde se identifican un total de 32 ACPM a la fecha de Noviembre de 2020:

N°	PROCESOS	ACCIONES CORRECTIVAS	ACCIONES DE MEJORA	TOTAL ACPM	%
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	0	1	1	3,1%
2	CONTROL INTERNO	0	1	1	3,1%
3	REGISTRO Y CONTROL	0	1	1	3,1%
4	DOCENCIA - INVESTIGACION - PROYECCION S	1	9	10	31,3%
5	GESTION ADMINISTRATIVA E INFRAESTRUCTU	0	2	2	6,3%
6	GESTION DEL TALENTO HUMANO	3	1	4	12,5%
7	GESTION FINANCIERA	1	1	2	6,3%
8	GESTION JURIDICA	2	1	3	9,4%
9	BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	1	3	9,4%
10	SERVICIOS ACADEMICOS Y BIBLIOTECA	0	2	2	6,3%
11	INVESTIGACION	0	1	1	3,1%
12	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	2	0	2	6,3%
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>

Fuente. Control Interno

Se aclara que en este año y en atención a que la norma ISO 9001 no hace referencia directa a las acciones preventivas, estas si se consideran en el marco de la administración de los Riesgos por tanto las acciones para prevenirlos se encuentran plasmadas en la Matriz de Riesgo.

Estas acciones han sido documentadas a partir de las diferentes fuentes como Informes de auditoría interna, Encuesta de satisfacción, Auditoria Externa, indicadores o iniciativa del líder del proceso entre otras. A continuación se muestra de forma gráfica el comportamiento por procesos del consolidado de acciones correctivas y de mejora en la actual vigencia:



Fuente: Control Interno

De acuerdo al informe generado, los procesos con mayor gestión de acciones correctivas es liderado por los procesos Gestión del talento humano, con 3 acciones, seguido por los procesos de Gestión jurídica, Bienestar universitario y Sistema de Gestión de Calidad con 2 acciones cada uno, y los procesos con mayor gestión de acciones de mejora es liderado por los procesos de Docencia, Investigación y proyección social con 9 acciones de mejora, seguido de los procesos de Gestión administrativa e infraestructura y servicios académicos biblioteca con 2 acciones de mejora cada uno.

### DESEMPEÑO DE PROVEEDORES Y ADECUACIÓN DE RECURSOS

La Dra. Luz Yineth Zarta Osuna hace una breve introducción de este proceso explicando que la evaluación y selección de proveedores para cumplir los requisitos de la entidad se realiza teniendo como referencia el procedimiento **Evaluación y reevaluación de proveedores y prestación de Servicios M-GAA-10** y el formato para la evaluación de proveedores tanto de bienes como de servicios.

La evaluación de los proveedores de servicios lo maneja la oficina de contratación a través del formato establecido por calidad y se evalúan todos los contratos, así mismo se hace seguimiento a los mismos a través de la supervisión de los contratos que se lleva a cabo mediante los informes de supervisión y certificación de cumplimiento de las obligaciones del contratista, durante la vigencia del mismo.

La oficina del almacén es quien realiza la evaluación de proveedores de bienes y su evaluación se hace anualmente a los de mayor incidencia y valor del contrato o más recurrentes.

En lo relacionado con los recursos especialmente financieros, es claro para el equipo directivo que el ITFIP al no contar con autonomía en la distribución del presupuesto por su naturaleza, no tiene establecido un rubro específico para el SGC, no obstante 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.

**Los recursos se aseguran de la siguiente manera:**

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.

**CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES AL SGC DE LA INSTITUCION**

Esta actividad se revisó conforme a lo requerido en el requisito 6.3 donde la institución determinó la necesidad o impacto de los cambios pertinentes al SGC los cuales deben llevarse a cabo de manera planificada.

En atención a lo anterior se documentó el procedimiento M-OBL-07 GESTION DEL CAMBIO cuyo objeto 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 SGC 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:

- En la presente vigencia la humanidad y todas las organizaciones nos hemos visto enfrentados a una pandemia ocasionada por el virus covid-19, por lo tanto el ITFIP debió volcar todos sus esfuerzos a implementación de un sistema tecnológico que permitiera la prestación de los servicios de formación académica y además un trabajo administrativo desde casa, para ello conto con total apoyo de los Directivos y en especial de la oficina de SST quienes adelantaron todo lo pertinente para que las actividades se siguieran desarrollando sin mayores traumatismos. Ver formato gestión del cambio y boletín informativo SGC No. 61
- El cambio de carácter a Institución Universitaria (cambio de carácter Ley 749 de 2002) donde se requerirá 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 integraran los procesos de acreditación con el SGC en lo relacionado con procedimientos obligatorios, documentos y registros.
- La implementación del nuevo sistema de SST y SGA. 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.

#### RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Apropiación y fortalecimiento de los conocimientos necesarios en relación a la ISO 9001:2015
- Socialización del SGC de manera permanente para mantener la cultura del mejoramiento y el enfoque en los procesos.
- Fortalecer la práctica de la documentación de acciones, análisis de datos e implementación de herramientas para el análisis de identificación y causas.
- Actualizar y socializar los conocimientos en relación de los nuevos sistemas de gestión los cuales la institución se encuentra planeando implementar y posteriormente integrar dentro del sistema integrado de gestión actualmente utilizado.
- Seguir con la adopción del nuevo manual de procesos y procedimientos versión 6.0 y dar oportuna gestión y control a los riesgos identificados.

#### CONCLUSIONES

Finalmente se concluye que el Sistema de gestión de Calidad es conveniente y adecuado, se está fortaleciendo la cultura de la mejora continua consientes que es un proceso que requiere apoyo continuo de la dirección, liderazgo y socialización permanente.

- El SGC. es conveniente y adecuado, los hallazgos y oportunidades de mejora se han documentado, implementado y se han cerrado oportunamente cuando lo ameritan.
- El SGC es Eficaz porque constituye como una herramienta gerencial que apoya el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. La política del SIG se encuentra alineada con el Plan de Desarrollo, PEI y del SIG, a través de los cuales se mide su grado de cumplimiento.
- El sistema es efectivo por que, ha generado una cultura de calidad y mejora continua en todos los niveles de la institución donde se considera que se cuenta con un SGC lo suficientemente maduro que permita integrar los demás sistemas que se tiene proyectados implementar como el SST, Ambiental, Autoevaluación, MIPG y el de seguridad de la información.

- La alta dirección presenta un alto compromiso con el S.I.G. disponiendo de los recursos necesarios para su eficaz desarrollo.
- Es Adecuado porque los resultados del sistema son útiles para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo y en la generación de valor agregado

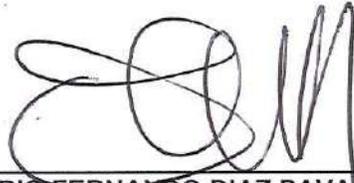
### RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El sistema de Gestión de Calidad del ITFIP es adecuado porque: En el ciclo de auditoría interna de calidad aplicado en la vigencia del año 2020 se verificó la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad pudiéndose comprobar la capacidad del mismo para cumplir los requisitos legales, reglamentarios, de la norma ISO 9001:2015.

### COMPROMISOS

ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE
Socialización de la encuesta de satisfacción a los líderes de proceso	Diciembre de 2020	Líder y profesional de apoyo S.G.C
Enviar informe de indicadores vigencia 2020 Alta Dirección	Mayo de 2021	Líder y profesional de apoyo S.G.C
Hacer seguimiento a las acciones correctivas derivadas de las auditorías internas al SGC	Febrero de 2021	Control Interno

Siendo las 5:00 p.m. se dio por terminada la Revisión por la Dirección al S.I.G.



**MARIO FERNANDO DIAZ PAVA**  
Rector

**Anexo: REGISTRO DE ASISTENCIA**  
**Anexos:** Informes relacionados



**RV: INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION SGC 2020**

Yerson Hernan Oliveros Calderon &lt;yeroli11@hotmail.com&gt;

Mié 10/11/2021 5:51 PM

Para: Yerson Hernan Oliveros Calderon &lt;yeroli11@hotmail.com&gt;

 1 archivos adjuntos (1 MB)

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION 2020.pdf;

---

**De:** Erika Morales Lugo <rmorales@itfip.edu.co>**Enviado:** domingo, 29 de noviembre de 2020 9:29 a. m.**Para:** ERLEY RICARDO PARRA ROJAS <eparra@itfip.edu.co>; Yerson Hernan Oliveros Calderon <yeroli11@hotmail.com>; Hrodriguez Itfip <hrodriguez@itfip.edu.co>; Mario Díaz <mdiaz@itfip.edu.co>; Registro y Control Académico <registro@itfip.edu.co>; LUIS ALBERTO VASQUEZ GUERRA <lvasquez@itfip.edu.co>CESAR JULIO BRAVO <cbravo@itfip.edu.co>, Erika Morales Lugo <rmorales@itfip.edu.co>, Holman Reyes Puentes <hreyes@itfip.edu.co>, Piedad riaño <sriano@itfip.edu.co>, LUIS ALBERTO VASQUEZ GUERRA <lvasquez@itfip.edu.co>, ERLEY RICARDO PARRA ROJAS <eparra@itfip.edu.co>, ARTURO HERNANDEZ <ahernandez@itfip.edu.co>, GLORIA INES OLAYA <golaya@itfip.edu.co>, EDGAR GOMEZ <egomez@itfip.edu.co>, rforero ITFIP <rforero@itfip.edu.co>, Claudia Patricia Guzman Gonzalez <cguzman@itfip.edu.co>,

Rafael Enrique Lara Garcia &lt;rlara@itfip.edu.co&gt;, BRUNO RAMIREZ &lt;bramirez@itfip.edu.co&gt;, Sistema de Gestión de la Calidad SGC &lt;sgc@itfip.edu.co&gt;, Control Interno &lt;controlinterno@itfip.edu.co&gt;, Registro y Control Académico &lt;registro@itfip.edu.co&gt;, MARIA ERIKA ROJAS SANCHEZ &lt;mrojas@itfip.edu.co&gt;, VICERRECTORIA ACADEMICA &lt;viceacademica@itfip.edu.co&gt;, Vicerrectoría Administrativa &lt;viceadministrativa@itfip.edu.co&gt;, Talento Humano &lt;talentohumano@itfip.edu.co&gt;, Talento Humano &lt;thumano@itfip.edu.co&gt;, Oficina Jurídica &lt;juridica@itfip.edu.co&gt;, Coordinación Financiera &lt;financiera@itfip.edu.co&gt;, Bienestar Institucional &lt;Bienestar@itfip.edu.co&gt;, Servicios Académicos y Biblioteca &lt;biblioteca@itfip.edu.co&gt;

**Asunto:** INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION SGC 2020

Cordial saludo

Envió adjunto Informe Encuesta de Satisfacción del SGC 2020, en cumplimiento al apartado 9.1.2 "Satisfacción del Cliente" de la norma **ISO 9001:2015**.

Lo anterior, nos permite conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, entender sus necesidades y obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos.

--

**ERIKA MORALES LUGO**

Decana (e)

Facultad de Economía, Administración y Contaduría

**ITFIP Institución de Educación superior**

Teléfono: (57-8) 2483501 - 2483503 Extensión: 2210

"Antes de imprimir este e-mail piense si es necesario hacerlo: El medio ambiente es responsabilidad de todos"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrese que es indispensable. >>>> ¡Proteger el medio ambiente también está en sus manos! <<<<

El servicio de correo [itfip.edu.co](mailto:itfip.edu.co) es soportado tecnológicamente por ©Google y ofrecido por la Institución de Educación Superior – ITFIP de manera gratuita a toda la población ITFIP (Estudiantes, Egresados, Administrativos, inscritos, docentes y funcionarios) . Los contenidos, textos, imágenes, archivos y puntos de vista enviados en este mensaje son responsabilidad exclusiva del remitente y no reflejan ni comprometen oficialmente a la institución. No se autoriza el uso de esta herramienta para el intercambio de correos masivos, cadenas o spam, ni de mensajes ofensivos, de carácter político, sexual o religioso, con fines de lucro, con propósitos delictivos o cualquier otro mensaje que se considere indebido o que vaya en contra de la Ley.

**Informe Indicadores de Gestión vigencia 2020**

6 mensajes

Sistema de Gestión de la Calidad SGC &lt;sgc@itfip.edu.co&gt;

19 de mayo de 2021, 9:30

Para: Mario Díaz <mdiaz@itfip.edu.co>, Oficina de la Rectoría <rectoria@itfip.edu.co>, Ivasquez <lvasquez@itfip.edu.co>, Direcc Estrategico <planeacion@itfip.edu.co>, ERLEY RICARDO PARRA ROJAS <eparra@itfip.edu.co>, Control Interno <controlinterno@itfip.edu.co>, cguzman ITFIP <cguzman@itfip.edu.co>, Registro y Control Académico <registro@itfip.edu.co>, Orlando Varon <ovaron@itfip.edu.co>, VICERRECTORIA ACADEMICA <viceacademica@itfip.edu.co>, MARIA ERIKA ROJAS SANCHEZ <mrojas@itfip.edu.co>, bramirez ITFIP <bramirez@itfip.edu.co>, LUZ YINETH ZARTA OSUNA <lzarta@itfip.edu.co>, Vicerrectoría Administrativa <viceadministrativa@itfip.edu.co>, piedad riano <sriano@itfip.edu.co>, Coordinación Financiera <financiera@itfip.edu.co>, golaya ITFIP <golaya@itfip.edu.co>, Talento Humano <talentohumano@itfip.edu.co>, Oficina Jurídica <juridica@itfip.edu.co>, YULY HASBLEIDY CASTRO OVIEDO <ycaastro@itfip.edu.co>, Erika Morales Lugo <rmorales@itfip.edu.co>, Yerson Hernan Oliveros Calderón <yoliveros15@itfip.edu.co>, Yeimi Lorena Rodríguez Sandoval <yrodriguez@itfip.edu.co>, Bienestar Institucional <Bienestar@itfip.edu.co>, rforero ITFIP <rforero@itfip.edu.co>, Servicios Académicos y Biblioteca <biblioteca@itfip.edu.co>

Cordial saludo Líderes de Proceso,

En atención al asunto de la referencia, me permito compartir el informe consolidado vigencia 2020 para su revisión y aprobación. Dicha consolidación se realizó de acuerdo a la información remitida por cada uno de ustedes.

Nota: En caso de tener observaciones propias de su proceso estas deben ser remitidas al correo sgc@itfip.edu.co antes del 21 de mayo 2021 hora 12:00 m las cuales serán estudiadas para el ajuste correspondiente; en caso de no recibir respuesta correo por parte de los líderes proceso se dará por revisado y aprobado el documento.

Att. Diana Carolina Montealegre R.  
 Profesional de Apoyo al SGC

 **INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020.pdf**  
 657K

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com>  
 Para: sgc@itfip.edu.co

19 de mayo de 2021, 9:20


**No se ha encontrado la dirección**

Tu mensaje no se ha entregado a [ycaastro@itfip.edu.co](mailto:ycaastro@itfip.edu.co) porque no se ha encontrado la dirección o esta no puede recibir correo.

**MÁS INFORMACIÓN**

La respuesta fue:

550 5.2.1 The email account that you tried to reach is disabled. Learn more at [https://support.google.com/mail/?p=DisabledUser\\_b5sor32723493jag.7](https://support.google.com/mail/?p=DisabledUser_b5sor32723493jag.7) - gsmt

Final-Recipient: rfc822; ycaastro@itfip.edu.co

Action: failed

Status: 5.2.1

Diagnostic-Code: smtp; 550-5.2.1 The email account that you tried to reach is disabled. Learn more at

550 5.2.1 [https://support.google.com/mail/?p=DisabledUser\\_b5sor32723493jag.7](https://support.google.com/mail/?p=DisabledUser_b5sor32723493jag.7) - gsmt

Last-Attempt-Date: Wed, 19 May 2021 07:20:21 -0700 (PDT)

----- Mensaje reenviado -----

From: "Sistema de Gestión de la Calidad SGC" &lt;sgc@itfip.edu.co&gt;

To: "Mario Díaz" <mdiaz@itfip.edu.co>, "Oficina de la Rectoría" <rectoria@itfip.edu.co>, Ivasquez <lvasquez@itfip.edu.co>, Direcc Estrategico <planeacion@itfip.edu.co>, ERLEY RICARDO PARRA ROJAS <eparra@itfip.edu.co>, Control Interno <controlinterno@itfip.edu.co>, cguzman ITFIP <cguzman@itfip.edu.co>, "Registro y Control Académico" <registro@itfip.edu.co>, Orlando Varon <ovaron@itfip.edu.co>, VICERRECTORIA ACADEMICA <viceacademica@itfip.edu.co>, MARIA ERIKA ROJAS SANCHEZ <mrojas@itfip.edu.co>, bramirez ITFIP <bramirez@itfip.edu.co>, LUZ YINETH ZARTA OSUNA <lzarta@itfip.edu.co>, "Vicerrectoría Administrativa" <viceadministrativa@itfip.edu.co>, "piedad riano" <sriano@itfip.edu.co>, "Coordinación Financiera" <financiera@itfip.edu.co>, golaya ITFIP <golaya@itfip.edu.co>, Talento Humano <talentohumano@itfip.edu.co>, "Oficina Jurídica" <juridica@itfip.edu.co>, YULY HASBLEIDY CASTRO OVIEDO <ycaastro@itfip.edu.co>, Erika Morales Lugo <rmorales@itfip.edu.co>, "Yerson Hernan Oliveros Calderón" <yoliveros15@itfip.edu.co>, Yeimi Lorena Rodríguez Sandoval <yrodriguez@itfip.edu.co>, Bienestar Institucional <Bienestar@itfip.edu.co>, rforero ITFIP <rforero@itfip.edu.co>, "Servicios Académicos y Biblioteca" <biblioteca@itfip.edu.co>

Cc:

Bcc:

Date: Wed, 19 May 2021 09:30:34 -0500

Subject: Informe Indicadores de Gestión vigencia 2020

----- Message truncated -----

LUZ YINETH ZARTA OSUNA &lt;lzarta@itfip.edu.co&gt;

Para: Sistema de Gestión de la Calidad SGC &lt;sgc@itfip.edu.co&gt;

19 de mayo de 2021, 12:00

Dra. Diana

Gracias.

[El texto citado está oculto]

**Luz Yineth Zarta Osuna**  
Vicerrectora Administrativa - ITFIP

**Erika Morales Lugo** <rmorales@itfip.edu.co>  
Para: Sistema de Gestión de la Calidad SGC <sgc@itfip.edu.co>

19 de mayo de 2021, 14:42

Muchas gracias, RECIBIDO

El mié, 19 may 2021 a las 9:20, Sistema de Gestión de la Calidad SGC (<sgc@itfip.edu.co>) escribió:  
[El texto citado está oculto]

--  
Atentamente

**ERIKA MORALES LUGO**

Decana

**Facultad de Economía, Administración y Contaduría**

Teléfono: (57-8) 2483501 - 2483503 Extensión: 2210



"El aprendizaje es un tesoro que sigue a su propietario toda la vida"

**Yeimi Lorena Rodríguez Sandoval** <ylorenz@itfip.edu.co>  
Para: Sistema de Gestión de la Calidad SGC <sgc@itfip.edu.co>

Cordial Saludo

Me inquieta que Bienestar tenga un % sobresaliente al 112% eso es bueno ?

*Cordialmente;*

**YEIMI LORENA RODRIGUEZ**  
Bienestar Universitario (E) ITFIP  
Cel 3107850519

[El texto citado está oculto]

 **INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN 2020.pdf**  
657K

**Sistema de Gestión de la Calidad SGC** <sgc@itfip.edu.co>  
Para: Yeimi Lorena Rodríguez Sandoval <ylorenz@itfip.edu.co>

20 de mayo de 2021, 11:10

Cordial saludo Yeimi,

en atención a su solicitud, nos permitimos informar que el porcentaje de 112% fue el reportado por el proceso en los indicadores.

Att. Diana Carolina Montealegre R.  
Profesional de Apoyo al SGC  
[El texto citado está oculto]