

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

**ACUERDO 10 DE 2023
ENERO 27**

“POR EL CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, DEL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA –INFOTEP”

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA –INFOTEP- EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES,

CONSIDERANDO

Que, el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEP), es una entidad pública, adscrita al Ministerio de Educación Nacional, creado por el Decreto No. 176 del 26 de enero de 1980, sustituido por el 570 de marzo 4 de 1981 y reorganizado por el Decreto Ley No 758 de 1988, en un Establecimiento Público de Educación Superior, del orden Nacional, reestructurado mediante los Decreto 1095 y 1096 del 2004 y 1570 y 1571 del 3 de octubre de 2016.

Que, el artículo 33 literal a) del Acuerdo 004 del 22 de febrero de 2019, señala que “son funciones del Consejo Directivo, aprobar a propuesta del Rector y Consejo Académico las políticas de la Institución, los planes y programas que, conforme a la Ley Orgánica de Planeación y la Ley Orgánica de Presupuesto, deben proponerse para su incorporación a los planes sectoriales y a través de estos, al Plan Nacional de Desarrollo.

Que, el INFOTEP ha hecho una revisión crítica de las prácticas y modos organizacionales que se han empleado para construir institucionalidad, con el fin de encontrar diversas maneras de abordar reformas que le permitan recuperar el rol histórico Insular como primer centro de estudios superiores en el Departamento.

Que, las políticas, reglamentos y manuales de educación superior buscan proporcionar dinámicas institucionales que propenden por establecer procesos académicos, de cultura y bienestar, administrativos, de investigación y de

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

interacción con el entorno en el Departamento archipiélago de San Andrés y Providencia y por esta razón se hace necesario contar con herramientas de gestión que permitan el cumplimiento de su misión institucional.

Que, el INFOTEP tiene el desafío de avanzar en el desarrollo de sus procesos académicos y administrativos, arraigar su identidad en el contexto de la insularidad, fortalecer su presencia en la región, implementar nuevas formas de producción y transferencia del conocimiento, incorporar las tecnologías de la

información y la comunicación en los procesos educativos para lo cual requiere formular y desarrollar una propuesta institucional que afiance su liderazgo regional y la visibilidad nacional en los ámbitos político, económico y social.

Que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, se establecen los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicables a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta norma está dirigida a todas las entidades públicas, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Que, Para la elaboración de este documento se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2015 sobre gestión de la calidad.

Que, la orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Que, este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin. *¶*

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Que, adicionalmente, la entidad se encuentra en un proceso de redefinición institucional para lo cual necesita consolidar sus procesos como uno de los pilares más importantes que le permitan dar un salto hacia los programas universitarios mediante el mejoramiento de las condiciones calidad institucional y académicas facilitando el acceso a educación superior de calidad en el territorio insular

ACUERDA:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar Manual del Sistema Integrado de Gestión, del

Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y providencia –INFOTEP, el cual es parte integral de este acuerdo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Este Acuerdo rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dado en san Andrés Isla, a los veintisiete (27) días del mes de enero de dos mil veintitrés (2023)


MARIA FERNANDA POLANIA CORREA
 Presidenta


MARLON MITCHELL H.
 Secretario Técnico

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

2023

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	31
1. OBJETIVO DEL MANUAL	33
2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD	33
2.1 Información General	33
2.2 Historia	34
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	36
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	37
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	37
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	43
Para el INFOTEP son sus clientes:	43
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	44
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	45
5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	49
5.1. Liderazgo y compromiso	49
5.2. Política	50
6. PLANIFICACION	55
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	55
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	56
6.3. Planificación de los cambios	57
7. APOYO	57
7.1. Recursos	57
7.2. Competencia	59
7.3. Toma de conciencia	60
7.4. Comunicación	60
7.5. Información documentada	62
8. OPERACION	64
8.1. Planificación y control operacional	64
8.2. Requisitos para los productos y servicios	65
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	66
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	69
8.5. Producción y provisión del servicio	69
8.6. Liberación de los productos y servicios	70
8.7. Control de las salidas no conformes	71
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	71
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	71

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

9.2.	Auditoria interna	72
9.3.	Revisión por la Dirección	72
10.	MEJORA.....	74
10.1.	Generalidades.....	74
10.2.	No conformidad y acción correctiva.....	74
10.3.	Mejora continua	74
ANEXOS:		75

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

PRESENTACIÓN

En Colombia la educación se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. En nuestra Constitución Política se dan las notas fundamentales de la naturaleza del servicio educativo. Allí se indica, por ejemplo, que se trata de un derecho de la persona, de un servicio público que tiene una función social y que corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos. También se establece que se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

La educación Superior en Colombia es regulada por la Ley 30 de 1992, y demás normas que la complementen o modifiquen.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia ha incentivado la implementación de políticas públicas de educación para la innovación y la competitividad, para tener una oferta de calidad pertinente, que responda a las demandas y oportunidades del entorno. Lo anterior se fundamenta en cuatro pilares del cambio: 1. Bilingüismo, 2. Apropiación y manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), 3. Investigación y 4. Articulación de la educación media con la educación superior. Para avanzar hacia esos propósitos, a nivel de país se reconocen como retos en el sector educativo para la inserción de la innovación: a) Mejorar los ambientes de aprendizaje; b) Replantearse los métodos y técnicas de aprendizaje; y c) Las relaciones estratégicas entre los mundos escolar y laboral¹. Como bien es reconocido por todos y todas, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014-2018 “Todos por un Nuevo País. Paz, Equidad y Educación”, ha priorizado mejorar la calidad, pertinencia y cobertura de la educación para el cuatrienio.

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional en el Archipiélago de San

¹ Tomado de Al Tablero [en línea] disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-183895.html>, recuperado el 07 de Noviembre del 2016.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Andrés y Providencia islas, INFOTEP, es una Institución de Educación Superior que tiene cuarenta (40) años comprometida con ofrecer servicios con calidad, oportunidad y pertinencia en el único Departamento Insular de Colombia.

Las Organizaciones hoy en día, como INFOTEP, propenden por la implementación de acciones que contribuyan tanto al mejoramiento continuo en el cumplimiento de sus funciones, como a la satisfacción de las necesidades del cliente.

Hoy en día, Organizaciones están cada vez más interesadas en implementar un Sistema de Gestión, que facilite la planeación, ejecución y control de acciones para alcanzar sus objetivos y mejorar su desempeño organizacional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Un Sistema de Gestión es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una Organización. Permite establecer una política, unos objetivos y alcanzar dichos objetivos. Un Sistema de Gestión normalizado es un sistema cuyos requisitos están establecidos en normas de carácter sectorial, nacional, o internacional. Las Organizaciones de todo tipo y dimensión vienen utilizando Sistemas de Gestión normalizados debido a las múltiples ventajas obtenidas con su aplicación.

Un Sistema de Gestión Integral puede estar conformado por los subsistemas que la Organización considere debe y puede implementar de manera eficiente, eficaz y efectiva según su capacidad.

El Sistema Integrado de Gestión de INFOTEP está conformado por los siguientes subsistemas: por: 1. El Sistema de Control Interno o SCI (Ley 87 de 1993 / Decreto 1599 de 2005); 2. El Sistema de Desarrollo Administrativo o SISTEDA (Ley 489 de 1998 / Decreto 2482 de 2012); 3. El Sistema de Gestión de Calidad o SGC (con base en la NTC GP 1000 que actualmente hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG ; Ley 872 de 2003 / Decreto 4485 de 2009 / ISO 9001:2015); 4. El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI (NTC: ISO/IEC 27001); y 5. El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG SST (Decreto 1072 de 2015).

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

1. OBJETIVO DEL MANUAL

Describir el Sistema Integrado de Gestión de INFOTEP, establecer su alcance, identificar, hacer referencia a los procedimientos documentados y presentar la interacción entre los procesos. Así mismo, tiene por objeto determinar las autoridades, responsabilidades del sistema.

Los procedimientos pertinentes a la realización de las actividades se encuentran disponibles para todos y cada uno de los servidores públicos a través del drive institucional dentro de la carpeta INFOSIG, el cual es accesible desde el computador de cada funcionario y/o contratista. Está en cabeza de los jefes de cada dependencia la responsabilidad de divulgarlos, así como la de permitir y promover que sus subalternos los conozcan, los consulten y estén en capacidad de proponer actividades de mejora.

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1 Información General

Razón Social: Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia Islas, INFOTEP

NIT: 892.400.461-5

Sector: Educativo

Naturaleza: El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia Islas, INFOTEP, se constituye en la Institución de Educación Superior, de carácter oficial de mayor trascendencia en el Departamento Archipiélago; con 40 años de existencia, ha contribuido de manera constante al mejoramiento socio-económico, ambiental y cultural de las islas, a través de la prestación de sus servicios con calidad, pertinencia y oportunidad.

País/Región: Colombia / Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, islas – Reserva de Biosfera Seaflower – Región del Gran Caribe

Ciudad: San Andrés Islas

Dirección: Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay

Teléfonos: 5126607-5121350-5125770

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Página Web: www.infotepsai.edu.co

Servicio al Cliente: serviciocliente@infotepsai.edu.co

Sistema Integrado de Gestión: coordinacion.sig@infotepsai.edu.co

2.2 Historia

INFOTEP nació como producto de la necesidad de la región, de tener una Institución de Educación Superior, que pudiera ser alternativa para quienes desean ingresar a la universidad y no cuentan con los recursos económicos necesarios, para desplazarse a la Colombia continental o al exterior.

También se pensó en la dinámica económica y turística que se venía presentando en las islas, desde su creación como puerto libre y de la evolución de las matrículas de los estudiantes en el nivel de educación básica, surgió la necesidad de pensar en la gestación de una Institución que formara un recurso humano capaz de satisfacer las necesidades de esos sectores: turístico, comercial, financiero y educativo.

Es así que con el concurso del Gobierno Nacional y la dirigencia local se crea el Instituto Nacional de Formación Intermedia Profesional INFIP en 1980, siendo presidente el Doctor Julio César Turbay y Ministro de Educación el Doctor Rodrigo Lloreda Caicedo y nombrándose como primer rector al Licenciado Ardis Christopher, iniciándose así las gestiones administrativas para organizar y estructurar los programas de Formación Intermedia Profesional, incorporándose a la planta de personal administrativo 28 empleados, la cual fue determinada mediante decreto 1526 de junio 13 de 1981, suscritos por los Ministros de Hacienda y Educación.

En enero de 1982, se dio apertura formal a cuatro programas: Ciencias Contables, Administración Hotelera, Educación Preescolar y Administración de Oficinas Bilingües con una nómina de profesionales de esta región Caribe. Se crean los comités de apoyo Institucional: El académico y Administrativo y se establecen sus funciones. La Intendencia Especial contrató con una entidad particular de Bogotá (EVALUE), el diseño de los programas, los perfiles ocupacionales y el contenido curricular. En febrero de 1982 se iniciaron las actividades académicas con 156

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

estudiantes. De aquí en adelante, la dinámica de la Institución mantuvo un curso normal, más el programa de Administración de Oficinas Bilingües contó solo por una vez con matrículas lo cual determinó que se debería suspender el programa y solamente hubiera una sola promoción.

La Institución abre sus puertas a la educación no formal, a través de la extensión de sus servicios con los programas de inglés en varios niveles al igual que alemán. Así mismo se iniciaron obras de infraestructura para la creación de nuevas aulas, y la apertura de un programa en Ciencias del Mar que no tuvo continuidad por la carencia de recursos e infraestructura física apropiada, así como también por la falta de planeación.

Desde esa época se han ejecutado acciones importantes que mantienen con vida la institución y entre las cuales se puede destacar la firma del convenio con la Universidad de Antioquia para la profesionalización de los técnicos en educación primaria bilingüe con el programa de Licenciatura para la Enseñanza de los Idiomas Inglés – Español, como también los firmados con la Universidad de Cartagena para los postgrados en Administración de Programas de Desarrollo Social y Gestión en Establecimientos Educativos.

En cuanto a la infraestructura física, podemos destacar la construcción de un bloque de tres (03) pisos donde se instaló una sala de sistemas y la nueva sala de Audiovisuales y Biblioteca ambas dotadas con los equipos más pertinentes en su momento y que contó en la parte financiera con aportes del Fondo de Inversión Social FIS y el Fondo Educativo para el desarrollo de la educación Superior FODESEP; instalación de una planta eléctrica que subsanaría los problemas que en materia de suministro de energía eléctrica se presentan constantemente en la isla.

La Institución, a través de convenios, ha venido brindando programas de pre y Postgrados que por la modalidad a la que pertenecen le es imposible ofrecer como propios, de acuerdo con lo establecido en la ley 30 de 1992.

La suscripción de estos convenios permite, de una parte, ampliar la cobertura del servicio en la región y de otra, ofrecer posibilidades concretas a los más de seiscientos (600) bachilleres que cada año egresan de los planteles educativos del Departamento, quienes debido a la crisis económica por que atraviesa el

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Archipiélago, han visto disminuida en gran medida sus posibilidades de desplazarse a ciudades del interior del país a adelantar estudios universitarios, como se hacía tiempos atrás. De allí la importancia de abrir el abanico de posibilidades para satisfacer las necesidades de quienes aspiran adelantar un programa técnico o universitario y ello explica el interés del INFOTEP en lograr la vinculación de Universidades al desarrollo del departamento. Actualmente el INFOTEP cuenta con una oferta de Programas universitarios en convenio como son: Administración de Empresas – Fundación Universitaria Los Libertadores, Ciencias del Deporte y la Recreación, Pedagogía Infantil, Ingeniería Industrial – Universidad Tecnológica de Pereira, Derecho – Universidad de Manizales.

La nueva política nacional define que las Instituciones de Educación Superior podrán crear alianzas con las Instituciones de educación media para ampliar la oferta de programas en educación superior para los jóvenes graduados de la educación Básica con el fin de que el bachiller en un período más de tiempo corto obtenga un título como Técnico Profesional que le permita ejercer una labor o competencia en el mercado laboral y que al mismo tiempo pueda continuar con sus estudios en el siguiente ciclo de educación superior. Esto en términos técnicos se denomina “Articulación con la media”.

En esta dirección el INFOTEP ha trabajado de la mano con las Instituciones de Educación Media desde el año 2008, como resultado de estas gestiones, se firmaron los Convenios marco con la Gobernación Departamental y la Alcaldía Municipal de Providencia, y convenios específicos con los colegios Técnico Departamental Natania, Instituto Técnico Industrial, Brooks Hill Bilingüe School, Antonia Santos El Rancho con el fin de desarrollar el programa por ciclos y competencias laborales, Técnico Profesional en Operación Turística e iniciar las actividades a partir del año 2010.

Hoy en día el INFOTEP cuenta con nuevos convenios que permiten dinamizar su desarrollo Institucional como son: Ministerio de Cultura, Universidad Nacional de Colombia, Universidad Tecnológica de Pereira, Alianza Turismo Caribe, Cámara de Comercio de San Andrés Islas, Gobernación Departamental, Alcaldía Municipal de Providencia y Santa Catalina, Colegios oficiales y privados de las Islas.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Para los fines de este manual se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Las cuestiones internas y externas de la entidad fueron definidas a través de una matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas- DOFA (**Figura 1**).

FACTORES INTERNOS		
	Fortalezas	Debilidades
	Pertinencia de los programas académicos Cualificación de los funcionarios Espíritu abierto al cambio por parte de los funcionarios Instalaciones físicas Perfil profesional de los funcionarios Administrativos con vocación y servicio Centro de lenguas y cultura Compromiso de la alta dirección Oferta educativa pertinente	Elevada deserción estudiantil Bajo número de estudiantes por salón Baja oferta de actividades de bienestar para los docentes Ausencia de presupuesto para investigación Bajo salario para los docentes Poca relación Institución – empresa Escasa formación pedagógica Falta de espacios para prácticas académicas Actividades de bienestar insuficientes Actividades de promoción y difusión de los programas insuficientes Formación del talento humano en docencia Cultura de la autoevaluación
Oportunidades	1-Estrategias FO	2-Estrategias DO
Becas ICETEX para los estudiantes Posibilidad de establecer convenios nacionales e internacionales Interés de egresados en continuar ciclo universitario por convenios Asistencia técnica permanente de MEN Introducción de planes de mejora de la calidad	Puesta en marcha de convenios para fortalecer el Centro de lenguas y Cultura Gestión de alianzas con ICETEX para la continuación del ciclo universitario de los egresados Fortalecimiento institucional con apoyo del MEN Puesta en marcha de procesos de mejora continua y excelencia académica	Gestionar programas de mejoramiento de las capacidades de los docentes para elevar su formación académica y profesional Diseño de políticas para la creación de programas de mejoramiento de la calidad educativa Reingeniería de los procesos de la entidad que permitan mayor cobertura y pertinencia en sus programas
Amenazas	3-Estrategias FA	4-Estrategias DA
Competencia con el SENA Escasa implicación de algunos sectores de la sociedad en los proyectos de la institución Disminución del número de matrículas por sus altos costos Baja credibilidad por parte del medio Inestabilidad económica de las familias del sector Escasa cultura de los jóvenes frente a la educación superior Debilidad en el sistema de educación básica y media	Oferta de programas académicos diferenciadores y productivos para la región Reactivar mecanismos de participación ciudadana y grupos de interés	Crear estrategias de fidelización de estudiantes y docentes Formular proyectos de investigación de interés de sectores de la comunidad Crear incentivos a docentes y personal de la entidad para mejorar sus condiciones laborales

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Figura 1. Matriz DOFA INFOTEP
Fuente: INFOTEP

INFOTEP ha determinado los criterios bajo los cuales se rige e identifica como se detalla en los siguientes instrumentos o lineamientos:

- ✓ **Plan Estratégico Institucional y de Acción:** El Plan Estratégico Institucional es la hoja de ruta a largo plazo, incluye la misión de la institución y los objetivos que se definen como elementos programáticos e integradores que identifican la finalidad y propósito hacia donde se dirigen los recursos y acciones planteadas en la entidad, estableciendo metas alineadas con los planes sectoriales y nacionales vigentes en materia de educación y, el Plan de Acción es el instrumento a corto plazo que básicamente operativiza la gestión para dar cumplimiento a la misión o propósitos institucionales, y son la base para su seguimiento y evaluación.
- ✓ **Misión:** El INFOTEP en cumplimiento de la función social que corresponde a su naturaleza pública, tiene la misión de buscar el desarrollo social, económico, cultural, ambiental y aplicar conocimiento mediante procesos curriculares, de investigación y de proyección social para formar integralmente ciudadanos comprometidos con la sociedad y la cultura, para aportar soluciones a los problemas de la isla
- ✓ **Visión:** El INFOTEP en el año 2030 se convertirá en la Institución Universitaria del Archipiélago, pionera en temas propios de insularidad con proyección hacia el país y el Caribe, reconocida por la calidad de sus programas, con egresados competitivos para satisfacer la demanda laboral del Departamento y la Nación, con infraestructura física, tecnológica y talento humano idóneo que garantice el cumplimiento de la misión institucional, siempre teniendo en cuenta el enfoque étnico y cultural del departamento.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

✓ **Valores institucionales:** Hacen parte del quehacer de la entidad los valores que se listan:

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Participación
- Tolerancia
- Justicia
- Solidaridad
- Perseverancia
- Orden
- Prudencia

De la misma manera, fueron adoptados mediante Resolución 145 del 2018 los valores consignados en el código de integridad, estos rigen el actuar de los servidores públicos y la vida académica. Los cuales son:

- Diligencia
- Justicia
- Compromiso
- Honestidad
- Respeto

✓ **Objetivos institucionales:**

- ✓ Formular, presentar y gestionar proyectos tendientes a mejorar la infraestructura física de la institución, que incluyan áreas para la realización de eventos académicos culturales y deportivos.
- ✓ Presentar y gestionar ante entidades de orden nacional e internacional proyectos para la financiación de procesos académicos, administrativos e infraestructura.
- ✓ Evaluar los programas académicos con el fin de determinar su participación con los propósitos del desarrollo regional.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

- ✓ Estructurar la planta de personal docente, asegurando el cumplimiento mínimo básicos.
- ✓ Incentivar y promover la investigación entre la comunidad educativa, con el fin de generar procesos de conocimientos y respuestas a situaciones específicas de la institución y el departamento.
- ✓ Realizar estudios de factibilidad para el ofrecimiento de programas de desarrollo humano y social.
- ✓ Fortalecer de manera permanente la planta de personal procurando que su estructura sea consecuente con los procesos misionales.
- ✓ Determinar estrategias adecuadas de mercadeo para lograr la captación de nuevos usuarios de acuerdo a la población objeto

✓ ***Objetivos Académicos:***

- ✓ Desarrollar una cultura investigativa en la comunidad educativa del Departamento que facilite el acceso al conocimiento científico, tecnológico y técnico, para dar respuestas adecuadas y pertinentes a las problemáticas de su entorno que sean afines a los campos disciplinares.
- ✓ Apuntar a la definición de líneas de Investigación Pedagógicas y Educativas en el Departamento con la participación de universidades, centros de investigación, organizaciones educativas y expertos en esta materia.
- ✓ Colocar el órgano informativo de la institución como medio de divulgación de investigación e incentivo para el desarrollo de las mismas por parte de docentes y estudiantes.
- ✓ Generar proyectos de investigación que generen un impacto en la región buscando recursos de fuentes nacionales e internacionales.
- ✓ Generar proyectos que lleven a la conservación y la descripción de elementos etnográficos.
- ✓ Desarrollar elementos que permitan que docentes de la institución crezcan en sus condiciones de su formación.
- ✓ Fomentar, incentivar, fortalecer y garantizar la creación de negocios productivos con estudiantes y alumnos de la institución y participar en procesos de integración y redes de creación de empresas.

✓ ***Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos del INFOTEP***

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

✓ **Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Los trámites en INFOTEP son trece (13):

Tabla No. 1. Trámites de INFOTEP

Ítem	Tramite
1.	Grados de Pregrado y Postgrado
2.	Cursos Intersemestrales
3.	Aplazamiento de Semestre
4.	Carnetización
5.	Renovación de Matricula de Estudiantes
6.	Transferencia de Estudiantes de Pregrado
7.	Inscripción Aspirantes a Programas de Pregrado
8.	Cancelación de Matricula Académica
9.	Matriculas Aspirantes Admitidos a programas de Pregrado
10.	Contenido del Programa Académico.
11.	Matricula de cursos de Idiomas
12.	Reingreso a un Programa Académico
13.	Inscripción y matricula a programas de trabajo y desarrollo Humano

✓ **Servicios:** Bien intangible ofrecido por una entidad a clientes externos actuales y potenciales, para satisfacer una necesidad o solucionar un problema.

Los servicios en INFOTEP básicamente se refieren a aquellos desarrollados por los procesos misionales debido a que se catalogan como la razón de ser de la institución (**Figura 2**).

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

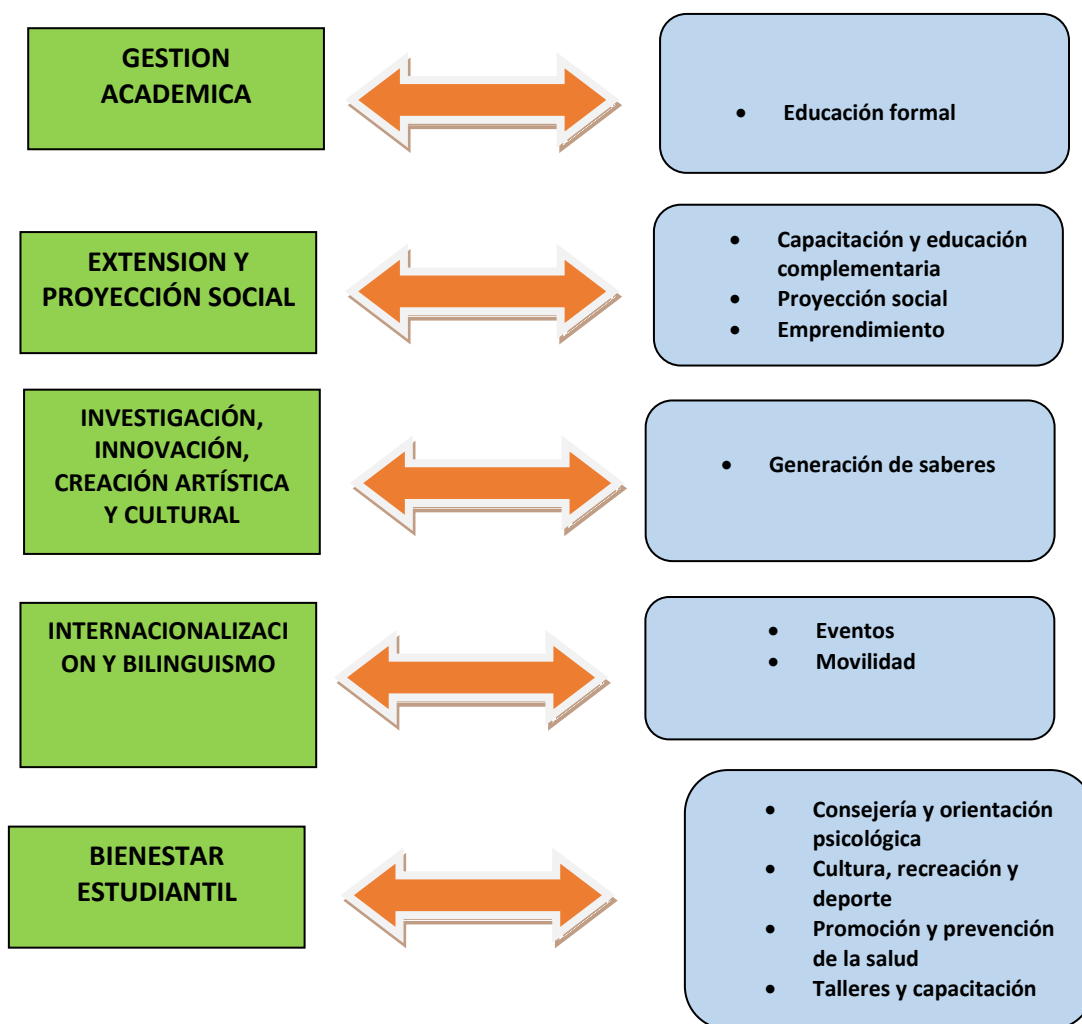


Figura 2. Servicios de INFOTEP
Fuente: INFOTEP

✓ **Otros Procedimientos Administrativos (OPAS):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Tabla No. 2. Otros procedimientos administrativos (OPAS) de INFOTEP

Ítem	Otros procedimientos administrativos (OPAS)
1.	Grados de Pregrado y Postgrado
2.	Cursos Intersemestrales
3.	Aplazamiento de Semestre
4.	Carnetización

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para el INFOTEP son sus clientes:

- *Estudiantes:* Son estudiantes del INFOTEP las personas que poseen matrícula vigente, en cualquiera de los programas que ofrece la institución: pregrado, extensión, posgrado (mediante convenio) y articulación.
- *Egresados:* Estudiantes de pregrado, posgrado (mediante convenio), y de extensión que han obtenido el título que corresponda al programa académico que cursaron.
- *Empresas y Gremios Económicos:* Organizaciones que desarrollan actividad (es) económica (s) con ánimo de lucro
- *Entidades Públicas e Instituciones:* Organizaciones que hacen parte del Estado Colombiano o privados que ejercen funciones públicas

Son partes interesadas en INFOTEP:

- Docentes
- Padres de Familia
- Proveedores de Bienes, Servicios u Obras
- Entes de Control

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

- Ministerio de Educación Nacional
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Raizales
- Comunidad residente en el Departamento Archipiélago

Por otra parte, a través del instrumento de recopilación de requisitos de partes interesadas, se realizó la consulta con cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión para determinar las partes interesadas pertinentes y sus requisitos (Anexo 1).

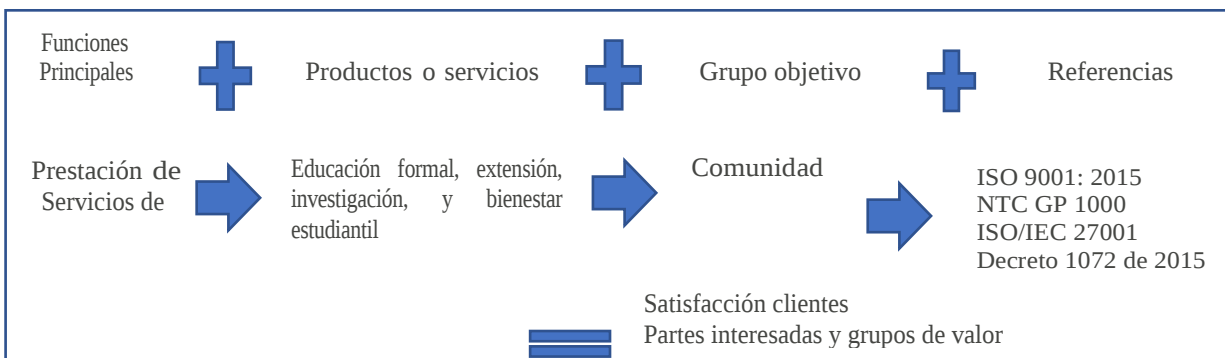
Tanto el contexto como las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el tiempo, por lo que son objeto de revisión periódica, para lo cual se aprovechan los espacios de revisión por la dirección.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional del Archipiélago - INFOTEP se encuentra ubicado en la isla de San Andrés, porción insular situada en el Mar Caribe a 619.6 Km al noroeste de Cartagena, entre los 12°28'58" y 12°35'37" de latitud Norte, y entre 81°40'49" y 81°43'23" de longitud Oeste²

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de INFOTEP se aplican todos los requisitos de la normas NTC GP: 1000 E ISO 9001:2015

Figura 3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión

Fuente: Oficina de planeación

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

Se ha definido y establecido un modelo de operación por procesos a través de una representación gráfica en las **Figura 4 y 5**², para la provisión de sus productos y servicios incluyendo, los criterios de aceptación y la evaluación de sus resultados en cumplimiento de su misión institucional y los requisitos de la NTC GP 1000 y la ISO 9001:2015 de la siguiente manera:

² Se adopta el modelo de operación por procesos mediante Acta No 004 del 18 de abril de 2022 del Comité del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de INFOTEP San Andrés

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

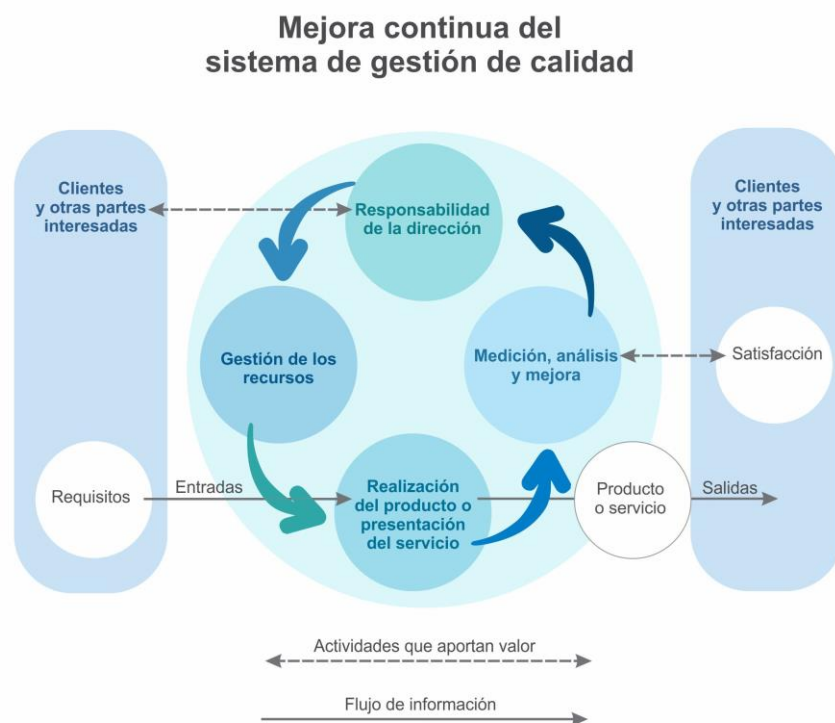


Figura 4. Modelo del sistema de gestión calidad basado en procesos
Fuente: Oficina de Planeación

	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001	
	VERSIÓN: 04	
	ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022	

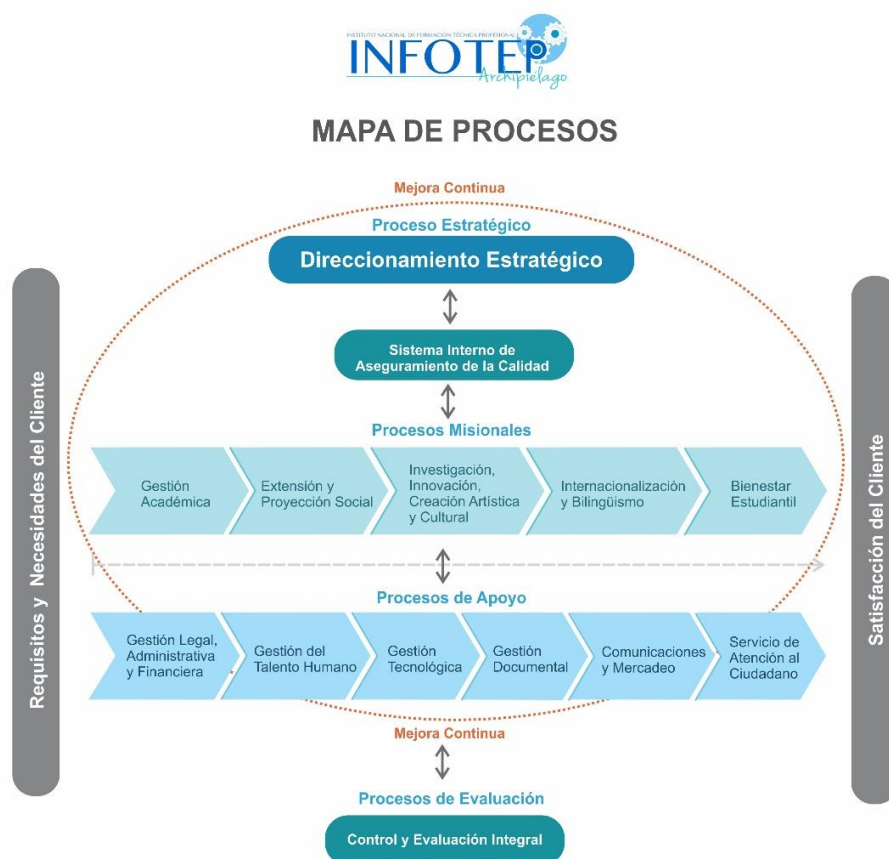


Figura 5. Mapa de procesos INFOTEP
Fuente: INFOTEP

En INFOTEP se tienen cuatro (4) tipos de procesos:

- ✓ **Proceso Estratégico:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la Dirección. En INFOTEP el Proceso Estratégico definido es: **Direccionamiento Estratégico**, el cual tiene dos (2) micro procesos: Planeación y Mejoramiento continuo. Y el **Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad**.
- ✓ **Procesos Misionales:** Son aquellos procesos que proporcionan el resultado

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

previsto por la institución en el cumplimiento de su objeto social. Se determinaron los siguientes cinco (5) procesos misionales: **Gestión Académica; Extensión y Proyección Social; Investigación, Innovación, Creación Artística y Cultural; Internacionalización y Bilingüismo; y Bienestar Estudiantil.**

- ✓ **Procesos de Apoyo:** Son aquellos que se encargan de la provisión de los recursos y logística necesaria en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Para INFOTEP se identificaron los siguientes seis (6) procesos: **Gestión Legal, Administrativa y Financiera; Gestión de Talento Humano; Gestión Tecnológica; Gestión Documental; Comunicaciones y Mercadeo; y Servicio de Atención al Ciudadano.**
- ✓ **Proceso de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia del Sistema implementado. INFOTEP definió un (1) procesos: **Control y Evaluación Integral.**

Para identificar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, además de analizar el sistema de operación por procesos actual también se analizó el contexto externo e interno de la Institución y el tipo de organización actual, la cual será la base para establecer las cargas de trabajo.

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con las caracterizaciones de cada proceso, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo los proveedores, las entradas, actividades y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, los criterios y métodos para la operación.

INFOTEP:

- ✓ Asegura la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos a través de procedimientos documentados que describen las diferentes actividades que los conforman; y mediante las caracterizaciones, que incluyen objetivo, alcance, responsable, recursos necesarios, proveedores, entradas, actividades, resultados, clientes, riesgos e indicadores, estos últimos son los mecanismos de seguimiento y control que miden el alcance de los resultados planificados.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

- ✓ Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos
- ✓ Identifica, valora y administra los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la prestación de los servicios.

5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

5.1. Liderazgo y compromiso

La rectoría de la Institución ha manifestado su compromiso a todos los funcionarios y contratistas, en relación con el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión:

- ✓ Sistema de Control Interno o SCI (Ley 87 de 1993 / Decreto 1599 de 2005)
- ✓ Sistema de Desarrollo Administrativo o SISTEDA (Ley 489 de 1998 / Decreto 2482 de 2012)
- ✓ Sistema de Gestión de Calidad o SGC (con base en la NTC GP 1000 que actualmente hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG; Ley 872 de 2003 / Decreto 4485 de 2009 / ISO 9001:2015)
- ✓ Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI (NTC: ISO/IEC 27001)
- ✓ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG SST (Decreto 1072 de 2015).

Lo anterior mediante el cumplimiento de las siguientes directrices:

- ✓ Llevando a cabo revisiones periódicas del Sistema Integrado de Gestión mediante la evaluación del desempeño de la gestión institucional, para realizar el seguimiento sobre el cumplimiento de las políticas y objetivos como parte de la mejora continua
- ✓ Asegurando que se establezcan los objetivos y que éstos sean coherentes con la Política Integrada de Gestión y los requisitos del cliente ciudadano
- ✓ Compatibilizando el Sistema Integrado de Gestión con el Direccionamiento Estratégico a través de la alineación de los objetivos de calidad con los planes institucionales y estratégicos.

La Alta Dirección identifica las necesidades y expectativas actuales y (cuando sea

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

posible) futuras de sus clientes y partes interesadas, a fin de satisfacerlas dentro del marco de referencia de sus competencias legales y recursos disponibles, mediante

- ✓ Realización de encuestas de satisfacción al ciudadano
- ✓ Comunicación de requisitos legales (normograma)
- ✓ Establecimiento de los riesgos y oportunidades que pueden afectar los productos y servicios ofrecidos.

Así las cosas, se fomenta en el personal una actitud permanente de servicio al cliente, una clara conciencia del impacto que cada persona tiene en los procesos que componen los diferentes productos y servicios que ofrecen y motiva la participación del personal en el mantenimiento y mejora de los procesos en los cuales interviene.

5.2. Política

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEP) de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está comprometido con la formación integral del capital humano, a través de la oferta de los servicios de educación superior, extensión y proyección social, investigación, innovación y creación artística y cultural; internacionalización y bilingüismo, bienestar estudiantil; y la implantación de una cultura de autocontrol, servicio al cliente y partes interesadas.

La Alta Dirección y sus colaboradores están comprometidos con el diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

El Talento Humano vinculado a la Institución, bajo cualquier modalidad de contratación, propende por la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, la seguridad y confiabilidad de la información, y el cuidado del medio ambiente; contribuyendo con un buen gobierno para el cumplimiento de los requisitos (de las normas técnicas, legales, organizacionales y del cliente) y una gestión pública transparente, eficiente, eficaz y con efectividad.

La Institución comunica la Política Integrada de Gestión mediante los diferentes medios como: página web, notas publicitarias, procesos de inducción y reinducción, capacitaciones, correos internos (intranet), publicaciones físicas y digitales, entre otros.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

INFOTEP tiene definidas las responsabilidades del personal, las cuales se encuentran descritas en el Manual de Funciones (Resolución 240 de 2019), así como determinados los niveles de autoridad que se manejan en el organigrama.

Toda la información contenida dentro del Sistema Integrado de Gestión refleja la responsabilidad y autoridad establecida y es divulgada a través de sesiones, charlas, capacitaciones o comunicaciones formales e informales que transmiten las actividades que se esperan por parte del personal. La rendición de cuentas individual de cada empleado se efectúa de acuerdo con la evaluación del desempeño del personal.

INFOTEP tiene establecido un Esquema de Operación y Manejo de Liderazgo, Roles y Responsabilidades en el Sistema Integrado de Gestión (**Figura 6**).



Figura 6. Esquema de Operación y Manejo de Liderazgo, Roles y Responsabilidades en el Sistema Integrado de Gestión de INFOTEP

Fuente: INFOTEP

El Consejo Directivo es la máxima autoridad de Dirección en la Institución; en esta instancia se definen políticas, planes, presupuesto y directrices para la administración de recursos y la gestión pública.

El Consejo Académico es la instancia asesora del (la) Rector (a) en asuntos académicos de la Institución, propendiendo por la eficacia y efectividad en la prestación de los servicios.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

El (La) Rector (a) asegura el compromiso con la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

El Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión bajo el cargo del Profesional Especializado de la Oficina de Planeación tiene las siguientes responsabilidades:

- ✓ Asumir la Secretaría del Subcomité del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Revisar y validar el informe del diagnóstico de cada uno de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier oportunidad de mejora
- ✓ Liderar la divulgación del Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Institución
- ✓ Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Institución
- ✓ Acompañar el cumplimiento de los planes de acción anual para la implementación de cada uno de los Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión

Los **Líderes de Procesos** tienen las siguientes responsabilidades:

- ✓ Liderar la formulación o elaboración de la documentación del Sistema Integrado de Gestión (caracterización de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, manuales, guías, formatos, etc.)
- ✓ Realizar medición, análisis y mejora de sus procesos
- ✓ Controlar los documentos y registros de sus procesos
- ✓ Asegurar que el Sistema de Gestión es conforme con los requisitos
- ✓ Asegurar que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas
- ✓ Informar sobre el desempeño del Sistema de Gestión y las oportunidades de mejora a la Alta Dirección
- ✓ Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en toda la Institución
- ✓ Asegurar que la integridad del Sistema de Gestión se mantiene cuando se planifica

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

e implementan cambios en el sistema de gestión

El **Coordinador del Sistema Integrado de Gestión** es el Profesional Universitario en Calidad vinculado a la Vicerrectoría Académica, y tiene las siguientes responsabilidades:

- ✓ Coordinar el procedimiento Control de Documentos
- ✓ Coordinar el procedimiento Control de Registros
- ✓ Revisar la documentación del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Administrar el Sistema de Información del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Publicar los documentos del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Articular las acciones de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Emitir y actualizar los Listados Maestros de Documentos Internos, Documentos Externos y Registros
- ✓ Acompañar y asesorar a los procesos en la implementación de medidas necesarias para el seguimiento, medición, análisis y mejora del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Implementar estrategias para la divulgación del Sistema Integrado de Gestión, articulado con el Plan de Comunicaciones de la Institución

El **Comité de Gestión y Desempeño** integra todos los comités y subcomités que se crearon a la luz de la primera versión del modelo integrado de planeación, incluyendo las funciones que antes estaban asignadas al **Subcomité del Sistema Integrado de Gestión**, las cuales son:

- ✓ Planear, implantar y controlar el Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Gestionar los recursos necesarios para la implementación del Sistema
- ✓ Realizar la Revisión por la Dirección
- ✓ Asegurar el establecimiento de los procesos de comunicación apropiados para dar a conocer la eficacia del Sistema
- ✓ Revisar la pertinencia de las acciones correctivas y riesgos ante la aparición de problemas reales y potenciales en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Es responsabilidad de los **Colaboradores** de la Institución:

- ✓ Conocer el Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Implementar los procesos y procedimientos
- ✓ Archivar los registros de sus actividades, según lineamientos de la Institución
- ✓ Identificar y registrar no conformidades
- ✓ Identificar y registrar servicios no conformes
- ✓ Identificar acciones correctivas, riesgos y correcciones
- ✓ Implementar planes de mejoramiento
- ✓ Participar en los grupos de apoyo como integrante en la prevención de los riesgos laborales a través de los Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité Operativo de Emergencia y Brigada de Emergencia y Comité de Convivencia Laboral
- ✓ Reportar al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo los incidentes y accidentes de trabajo, junto con actos y condiciones subestándar, y presentar sugerencias de corrección
- ✓ Participar activamente en las capacitaciones

Las instancias responsables de implementar las disposiciones establecidas por la norma para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG SST, son el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, COPASST, el Comité de Convivencia y la Brigada de Emergencias. Las funciones y responsabilidades de estas instancias están determinadas en la Resolución respectiva.

La estructura orgánica de INFOTEP está conformada por el Consejo Directivo, la Rectoría, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Vicerrectoría Académica, Oficina de Planeación, Control Interno y demás funcionarios tal y como se aprecia en la **Figura 7**.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

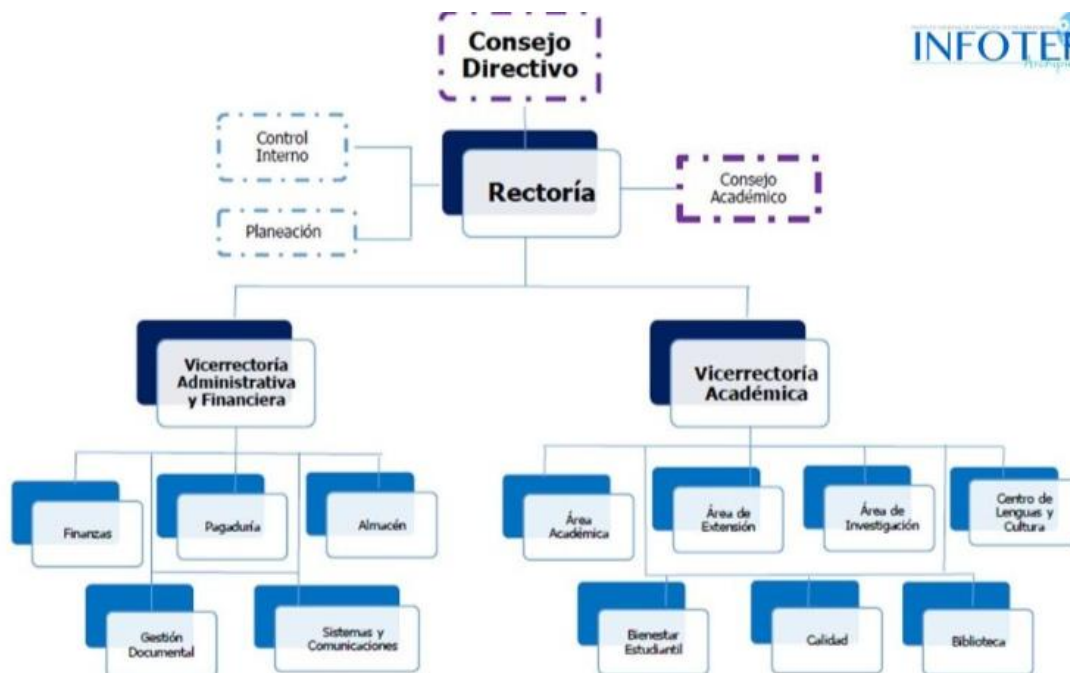


Figura 7. Organigrama de INFOTEP
Fuente: INFOTEP

6. PLANIFICACION

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el Sistema Integrado de Gestión, INFOTEP ha considerado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para cumplir con los fines esenciales del Estado y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos, las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, determinando los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el fin de asegurar que el Sistema implementado logre sus resultados, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.

La política de administración de riesgos, el mapa de riesgos por procesos, y el plan anticorrupción son instrumentos para conocer y comenzar a trabajar en los riesgos institucionales y de corrupción.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

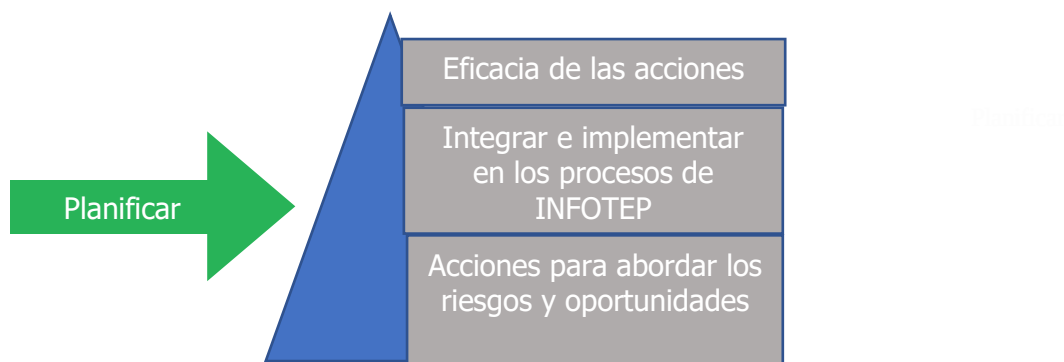


Figura 8. Esquema de planificación para abordar riesgos y oportunidades
Fuente: Propia

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión son coherentes con la Política Integrada de Gestión y éstos están correlacionados con los planes institucionales y estratégicos de manera que se puedan medir y realizar un control y con una periodicidad trimestral. Los objetivos son:

1. Satisfacer las necesidades del cliente, implementando estrategias de comunicación efectivas que faciliten conocer su grado de percepción sobre los servicios ofrecidos por la Institución
2. Gestionar conocimiento para la formación integral de clientes actuales y potenciales, en los sectores estratégicos de intervención determinados por la Institución
3. Mantener un talento humano en la Institución competente, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para la prestación de servicios conformes a los requisitos
4. Establecer controles eficientes que soporten la toma de decisiones y promuevan la cultura del mejoramiento continuo en INFOTEP
5. Mantener el Sistema Integrado de Gestión para evidencia de la conveniencia, adecuación y conformidad de la gestión de la Institución
6. Valorar y controlar los impactos ambientales negativos de las actividades desarrollados por INFOTEP, mediante el cumplimiento de los requisitos legales ambientales

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

7. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, y establecer los respectivos controles disminuyendo la probabilidad de ocurrencia de accidente de trabajo y enfermedad de origen laboral
8. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores mediante la mejora continua del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; y cumplimiento con la norma vigente y normas propias de la empresa aplicables en materia de riesgos laborales
9. Proteger, preservar y administrar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información digital y física, en el marco de la operación de sus procesos

6.3. Planificación de los cambios

En la planificación del Sistema Integrado de Gestión, se desarrollan reuniones de trabajo a las que se les hace seguimiento para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para mantener el Sistema. Los líderes de procesos vigilan los cambios presentados y delegan el control a los responsables según sea el caso, con el fin de cumplir con los requisitos y propender por la mejora continua. Para este fin se dispone del procedimiento y formato de planificación y gestión del cambio.

7. APOYO

7.1. Recursos

Personas

El Representante por la Dirección es el responsable de solicitar y ejecutar los recursos destinados para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión lo que contribuye a la satisfacción de los clientes y mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La Institución cuenta con el talento humano competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas y ha designado un equipo de servidores como apoyo a la implementación del Sistema.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Infraestructura

El Instituto gestiona recursos y ejecuta proyectos para adecuar la infraestructura, dotar equipos y herramientas y, contratar servicios, bienes u obras para tener el ambiente de trabajo necesario para cumplir los objetivos y metas Institucionales.

Se entiende por ambiente de trabajo al conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio; pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).

EL INFOTEP está obligado a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, acorde con lo establecido en el decreto ley 1245 de 1994, Decreto ley 1562 de 2012 y Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en el Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6.).

A través del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG SST (Decreto 1072 de 2015), INFOTEP garantiza que: i) Identifica los peligros, evalúa y valora los riesgos, y establece los respectivos controles disminuyendo la probabilidad de ocurrencia de accidente de trabajo y enfermedad de origen laboral; y ii) Protege la seguridad y salud de todos los trabajadores mediante la mejora continua del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; y cumplimiento con la norma vigente y normas propias de la empresa aplicables en materia de riesgos laborales.

A través del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo –SGSI, INFOTEP asegura que se dispone de la infraestructura física, técnica y tecnológica necesaria para la seguridad de la información.

Ambiente para la operación de los procesos

INFOTEP determina y gestiona el ambiente de trabajo a través del Plan de Bienestar e Incentivos y el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. Adicionalmente se realizan encuestas para medir el clima organizacional y establecer oportunidades de

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

mejora en beneficio de todos los funcionarios.

Conocimientos de la organización

Para la Institución, el conocimiento de las personas es un recurso invaluable que debe ser mantenido y puesto a disposición.

Para lo cual, se recopila en la intranet, los repositorios de información del conocimiento de las personas, el aprendizaje de lecciones aprendidas y buenas prácticas las cuales son documentadas y almacenadas adecuadamente.

Por otro lado, se dispone de un grupo multidisciplinario de funcionarios de Gestión del Conocimiento quienes coordinan las acciones para fomentar el conocimiento dentro y fuera de la Institución a fin de apalancar las acciones dentro de la dimensión de MIPG relacionada con esta temática.

7.2. Competencia

INFOTEP formula y ejecuta para la gestión del talento humano el Plan Estratégico de Talento Humano, el Plan Institucional de Capacitación, y el Plan de Bienestar e Incentivos.

INFOTEP asegura que todo el personal al que se asigne responsabilidades definidas en el SGSI, SG-SST, y SGC son competentes para implementar las actividades requeridas en el cumplimiento de los requisitos de cada una de las normas técnicas de los respectivos Sistemas de Gestión.

El Manual de Funciones y Requisitos Mínimos de INFOTEP determina las competencias laborales requeridas por los funcionarios para la prestación de los servicios con calidad y oportunidad. El Instituto garantiza las competencias laborales para la prestación de los servicios, cuando son funcionarios, a través de la implementación de los procedimientos selección e inducción de personal, y evaluación del desempeño.

Cuando son proveedores de servicios o contratistas, las competencias para la prestación del servicio están se determinan en los estudios previos o términos de

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

referencia de la contratación. INFOTEP garantiza las competencias de proveedores de servicios o contratistas aplicando el procedimiento evaluación de proveedores.

Los requerimientos de inducción, reinducción y capacitación son obtenidos de los resultados de las evaluaciones anuales de desempeño aplicadas a los funcionarios del INFOTEP.

El proceso Gestión del Talento Humano es responsable de programar, coordinar, ejecutar y verificar las capacitaciones con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en el desempeño de los funcionarios.

INFOTEP asegura, mediante sus procedimientos de selección e inducción de personal y/o contratación, que los colaboradores tienen conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades de seguridad de la información, salud y seguridad en el trabajo y prestación de servicios con calidad; así mismo, la Institución se asegura, a través de su procedimiento de comunicación, que los colaboradores entienden cómo sus actividades contribuyen al logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

7.3. Toma de conciencia

El Representante por la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión promueve la toma de conciencia del personal sobre la contribución que deben realizar desde sus procesos y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para ello se apoya en las jornadas de inducción y reinducción, las campañas de comunicación y eventos asociados.

7.4. Comunicación

La Institución ha identificado como principales mecanismos de comunicación con el cliente los siguientes:

- **Correo electrónico:** serviciocliente@infotepsai.edu.co
- **Página Web:** INFOTEP tiene una página en Internet donde personas – naturales o jurídicas- de todo el mundo pueden conocer información institucional de la misma, temas educativos y de desarrollo académico, así como contactarse

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

con la entidad: www.infotepsai.edu.co

- **Oficio:** Es el nombre del comunicado externo o carta que emiten las Entidades Públicas, y cuyo contenido debe tener la referencia o tema a tratar y un consecutivo o número de radicación, respetando el manual de imagen corporativa.
- **Comunicados de Prensa:** Como su nombre lo indica, estos comunicados se realizan con el objetivo de mantener un contacto permanente entre la comunidad y la Institución a través de la prensa u otros medios impresos o digitales, informándoles sobre los planes, programas, proyectos y actividades realizadas o por realizar.
- **Fax:** Otra opción externa de comunicación en doble vía es el fax. Se utiliza generalmente, para enviar y recibir documentos cortos.
- **Prensa escrita:** Se utilizan para informar a la comunidad sobre temas educativos y de desarrollo de interés común
- **Redes Sociales:** Se utilizan para divulgar información sobre la gestión pública de la Institución y el Sistema Integrado de Gestión
- **Boletín Digital:** Se utilizan para divulgar información sobre la gestión pública de la Institución y el Sistema Integrado de Gestión
- **Herramientas de comunicación de apoyo:** Son considerados a las camisetas, gorras, bolsos, cuadernos, libretas, lapiceros, vasos, pocillos y demás elementos que tienen impreso el logo del Instituto, distribuidos entre clientes externos con el propósito de posicionamiento, recordación y/o visibilizarían de la imagen corporativa
- **Mecanismos de Participación Social:** Son espacios y herramientas desarrolladas por la Institución, en la cual los clientes externos pueden informarse, opinar y proponer acciones para mejorar la gestión institucional y/o el desarrollo académico en el Departamento Archipiélago

Las herramientas de comunicación interna que se utilizan en la Institución son las siguientes:

- **Comunicados Internos:** Se utiliza, como su nombre lo indica, cuando internamente se requiere difundir alguna información de interés general o particular y/o cuando se requiere satisfacer una necesidad de información. Para

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

emitir un comunicado interno se debe colocar el número consecutivo, correspondiente a cada dependencia.

- **Carteleras Digitales:** Ubicadas para mantener informado al personal vinculado a la entidad sobre las actividades pasadas, presentes y futuras de la misma, es decir, su objetivo es ser un medio informativo interno. Así mismo, se utilizan para transmitir mensajes educativos sobre el Sistema Integrado de Gestión y la gestión pública
- **Mensajes en los Protectores de Pantalla.** Se instalan en los protectores de pantalla mensajes alusivos a la gestión de la institución y el Sistema Integrado de Gestión.
- **Extensiones Telefónicas.** Cada una de las áreas o dependencias, tiene una extensión telefónica, que facilita la comunicación al interior de la entidad.

7.5. Información documentada

Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión incluye:

- ✓ La política integrada y los objetivos, los cuales se encuentran en el Manual Integrado de Gestión.
- ✓ Procedimientos: Documentos escritos los cuales están dirigidos a la estandarización de las actividades necesarias para el desarrollo del servicio suministrado por la entidad a sus clientes y partes interesadas
- ✓ Documentos necesarios: Instructivos, matrices, mapas, normas, decretos, resoluciones, circulares, entre otros.
- ✓ Registros: Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades ejecutadas.

Creación y actualización

Para mayor especificidad, sobre la creación de información documentada, se cuenta con:

- ✓ **Control de Documentos:** Este procedimiento busca controlar los documentos del Sistema Integrado de Gestión, en cuanto a la forma de

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.

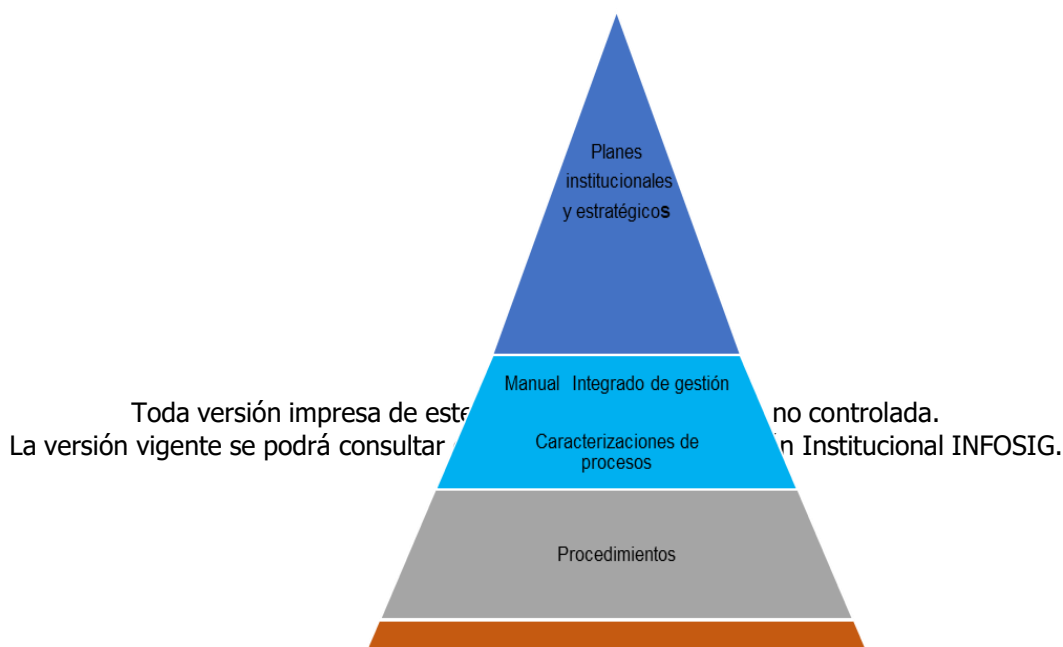
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

revisarlos, actualizarlos y aprobarlos. Permite la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos; asegurar la disponibilidad de las versiones pertinentes de los documentos aplicables en los puntos de uso; define la forma de asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, de identificar los documentos de origen externo y controlar su distribución, y de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, aplicándoles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan.

- ✓ **Control de Registros:** Este procedimiento define la forma de identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros generados.
- ✓ **Auditorías Internas:** En este procedimiento se establece la metodología para planificar, realizar, e informar los resultados de las auditorías internas en la Institución.
- ✓ **Control del Servicio No Conforme:** En este procedimiento se especifica la forma de controlar el servicio no conforme, para prevenir su uso o entrega no intencional, y las acciones a tomar en el caso de detectar el servicio no conforme después de la entrega
- ✓ **Acciones Correctivas, Riesgos y Correcciones:** En este procedimiento se definen requisitos para revisar las no conformidades reales y potenciales, determinar sus causas, adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir o se materialicen, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas, y revisar las acciones tomadas.

En la **Figura 9** se detalla la estructura de la documentación del Sistema en mención.



	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Figura 9. Estructura de la documentación del Sistema Integrado de Gestión
Fuente: Propia

Control de la información documentada

INFOTEP se asegura que los documentos y registros que soportan el Sistema Integrado de Gestión son legibles, identificables, accesibles y protegidos contra daño, deterioro o pérdida. Los documentos que contempla el Sistema Integrado de Gestión de INFOTEP están enunciados en los listados maestros de documentos (internos y externos) y en el listado maestro de registros. El manejo y conservación de documentos en INFOTEP se realiza según lo establecido en el Programa de Gestión Documental, el procedimiento de Gestión Documental, y en las Tablas de Retención Documental.

Es de anotar que toda la información documentada reposa dentro del drive institucional específicamente en la carpeta INFOSIG y cualquier documentación diferente a esta no es válida para el Sistema Integrado de Gestión.

8. OPERACION

8.1. Planificación y control operacional

En la Institución la planificación del producto y/o prestación del servicio ha incluido de manera integral todos los procesos que le permiten cumplir con su función, donde se describe en cada caso el objetivo del proceso, la determinación de los requisitos para

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

los productos y servicios, el responsable del mismo, sus actividades principales, los recursos empleados y los respectivos mecanismos de control y seguimiento; todo ello compilado en las respectivas caracterizaciones de cada proceso. Se controlan los cambios planificados a través de los responsables de los procesos según sea el caso con la vigilancia de sus líderes.

Las actividades o productos contratados externamente están determinados por el manual de contratación que es respaldado por la normatividad vigente relacionada con la temática.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

INFOTEP ha determinado y establecido unas comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información de los productos/servicios, orientación, consultas, asesorías legales, atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), como se explica a continuación:

1. A través, de la oficina atención al ciudadano se atenderán todas las solicitudes que tengan los clientes sobre los productos y servicios que se prestan y en la página web.
2. Las consultas que se requiera realizar son resueltas por cada dependencia que esté prestando el servicio o trámite, quien realizará las acciones necesarias en caso de modificaciones.
3. La retroalimentación del cliente se lleva a cabo por medio de un buzón de sugerencias o en la página web de la institución www.infotepsai.edu.co módulo de Atención y Servicios a la Ciudadanía, para conocer la percepción de la comunidad.

Por otro lado, los requisitos especificados y no establecidos por el cliente están determinados por la Constitución Política y la normatividad aplicable, de igual manera a los requisitos legales se les hace revisión periódica para adecuarlos a la normatividad y cualquier requisito adicional determinado por INFOTEP a través de diferentes mecanismos y solicitudes recibidas de la comunidad, todo ello plasmado en los planes institucionales y estratégicos. Los responsables de los procesos (cuando sea necesario), revisan los requisitos relacionados con los productos / servicios antes que la Institución

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

se comprometa a proporcionarlos al cliente.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

INFOTEP planifica y controla el diseño y desarrollo de sus servicios. Los elementos de entrada para el diseño y desarrollo son los requisitos organizacionales, legales y del cliente (descritos en la Matriz de Servicio no Conforme).

La revisión, verificación y validación de los servicios es responsabilidad de los líderes de procesos misionales, para lo cual deberán generar los registros respectivos.

La validación de los procesos misionales de INFOTEP se hace de la siguiente manera:

- Proceso de Gestión Académica
 - ✓ El servicio de educación formal se valida controlando la planificación del proceso de aprendizaje dentro o fuera de la Institución. EVIDENCIA (S): Programa y currículo académicos; Calendario académico semestral; Horario académico de docentes; Plan de Trabajo; Registro de mantenimiento preventivo de recursos tecnológicos e infraestructura de INFOTEP.
 - ✓ El servicio de biblioteca se valida a través del control del material bibliográfico y audiovisual revisando que cumplan con los requisitos o criterios de conformidad. EVIDENCIA (S): Registro de entrada de material bibliográfico y audiovisual a la biblioteca.
 - ✓ El servicio de suministro de recursos tecnológicos y educativos se valida a través de la revisión periódica de las condiciones físicas y ambientales para la prestación del servicio. EVIDENCIA (S): Registro de mantenimiento preventivo de recursos tecnológicos e infraestructura de INFOTEP.
- Proceso de Extensión y proyección social
 - ✓ Los servicios de extensión se validan controlando la planificación del proceso de relacionamiento con el sector externo (estado, instituciones de educación superior, sector productivo, sector social en riesgo, medio ambiente y

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

medios de comunicación) teniendo en cuenta que la institución se posiciona, habla, construye relaciones y se sitúa frente a los diferentes sectores de la sociedad con los que interactúa. EVIDENCIA (S): planes, programas y proyectos.

- ✓ El servicio de capacitación y educación complementaria se valida controlando la planificación del proceso de aprendizaje dentro o fuera de la Institución y revisando las condiciones físicas y ambientales para la prestación del servicio. EVIDENCIA (S): Contenidos académicos del curso o programa académico de extensión; Programación académica; Horario académico de docentes; Plan de Trabajo; Registro de mantenimiento preventivo de recursos tecnológicos e infraestructura de INFOTEP.
 - ✓ El servicio de socialización de ofertas laborales se valida a través de la revisión de base de datos antes de enviar contenidos a destinatario por *mailing*. EVIDENCIA (S): Bases de datos de egresados de INFOTEP actualizadas. (está en los procesos de Julieth)
 - ✓ El servicio de Asesoría se valida mediante conocimiento entregado a la parte interesada del servicio. EVIDENCIA (S): Registro de solicitud de asesoría, planes y proyectos de asesoría, contratos, convenios, acuerdos de voluntades y redes de conocimiento.
- Proceso de Investigación, Innovación, Creación Artística y Cultural
 - ✓ El servicio de generación de saberes se valida controlando la planificación de las investigaciones según necesidades del cliente o de la Institución y revisando las condiciones físicas y ambientales para la prestación del servicio. EVIDENCIA (S): Proyecto de Investigación; Convenio o Contrato de Investigación.
 - ✓ Servicio del Laboratorio de Innovación Turística según las necesidades del cliente o de la institución. EVIDENCIA (S): contratos, convenios, acuerdos de voluntades y redes de conocimiento.
 - ✓ Servicio de Creación artística y cultural: generación de saberes y competencias en creación artística y cultural. EVIDENCIA (S): proyectos de investigación, contratos, convenios, acuerdos de voluntades y redes de conocimiento.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

- Proceso de Bienestar Estudiantil

El servicio de consejería y orientación psicológica se presta a la comunidad institucional de acuerdo a la solicitud del interesado o remisiones.
EVIDENCIA (S): registro de atención de servicio de consejería y orientación psicológica, informe de actividad, listados de asistencia y encuesta de satisfacción.

- ✓ El servicio de recreación y deporte se presta acorde a la planificación en el cronograma de actividades según las necesidades.

EVIDENCIA (S): Cronograma de actividades, informe de actividad, listados de asistencia y encuesta de satisfacción.

- ✓ El servicio de arte y cultura, recreación y deporte se presta acorde a la planificación en el cronograma de actividades según las necesidades.

EVIDENCIA (S): Cronograma de actividades, informe de actividad, listados de asistencia y encuesta de satisfacción.

- ✓ El servicio de promoción y prevención de la salud se presta a la comunidad institucional de acuerdo a la solicitud del interesado o remisiones.

EVIDENCIA (S): Registro de atención al servicio de promoción y prevención de la salud, informe de actividad, listados de asistencia y encuesta de satisfacción.

- ✓ El servicio de talleres y capacitación se presta a la comunidad institucional acorde a la planificación en el cronograma de actividades según las necesidades o la solicitud de las mismas que promuevan la educación integral y el desarrollo humano.

EVIDENCIA (S): Cronograma de actividades, informe de actividad, listados de asistencia y encuesta de satisfacción; Registro de mantenimiento preventivo de recursos tecnológicos e infraestructura de INFOTEP.

- Proceso de Internacionalización y Bilingüismo

- ✓ El servicio de Eventos se oferta al público interno y externo y se valida a través de los eventos y actividades de internacionalización que se desarrollen en el quehacer académico de la misionalidad de la institución, midiéndose a través de la participación efectiva en eventos, tanto locales, nacionales como internacionales.
- ✓ El servicio de Movilidad se oferta en modalidad entrante y saliente, y se

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.

La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

valida alianzas y convenios de cooperación establecidas, la participación en redes de cooperación, y la cantidad de movilidades entrantes y salientes efectuadas por estudiantes, docentes y personal administrativo, mismas que pueden ser nacionales (movilidad en casa) y/o internacionales

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

INFOTEP se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en el proceso de Gestión Legal Administrativa y Financiera a través del Manual de Contratación aprobado por la Resolución No 080 de 2018 y soportado en los procedimientos definidos para el proceso.

8.5. Producción y provisión del servicio

INFOTEP planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio de acuerdo a la normatividad legal que le aplica, controla sus riesgos a través de la política de administración de riesgos, el mapa de riesgos por procesos y mapa de riesgos de corrupción; ha establecido mecanismos básicos de control como son el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción, los Planes Institucionales y Estratégicos, los programas y proyectos, información documentada del Sistema Integrado de Gestión y diferentes registros definidos en las tablas de retención documental.

Los procesos de prestación de los servicios se controlan a través de la disponibilidad de personal competente, recursos necesarios, procedimientos establecidos, actividades de seguimiento, revisión de indicadores de medición, actividades de prevención de riesgos, entre otros.

INFOTEP cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo su control o los está usando. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la Institución

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

informa de ello al cliente y mantiene los registros.

La propiedad del cliente en la Institución se identifica, verifica, protege y salvaguarda de la siguiente manera:

- ❖ Los derechos patrimoniales de autor sobre las obras (documentos o investigaciones) que realicen los proveedores de servicios o contratistas, en virtud de los contratos corresponden en su totalidad a INFOTEP de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982. El contratista conservará los derechos morales de autor según lo contemplado en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982. Los materiales de carácter cultural, histórico o científico producidos por INFOTEP, son remitidos en medio impreso, digital o por microfilmación, a la Biblioteca, para su protección y conservación. EVIDENCIA (s): Clausula (s) de contratos de prestación de servicios y consultoría.
- ❖ Los derechos patrimoniales de autor sobre las investigaciones realizadas por INFOTEP por convenio o contrato a solicitud de terceros, le pertenece a la entidad contratante, que aporta los recursos para la investigación. EVIDENCIA (s): Clausula (s) de convenios o contratos de investigaciones.
- ❖ Los dispositivos tecnológicos, excepto teléfonos móviles, ingresados a las instalaciones de la Institución por el cliente, durante la prestación de servicios - como por ejemplo computadores, cámaras, videocámaras, cámaras fotográficas, tabletas digitales, video beam, drones, entre otros-, son registrados con el vigilante o personal de seguridad autorizado, para dejar constancia de la entrada y salida en las mismas condiciones. EVIDENCIA (s): Registro Dispositivos Tecnológicos Propiedad del Cliente.

El control de los cambios en los procesos de realización del servicio se lleva a cabo través de los responsables de los procesos con la vigilancia de sus líderes, de manera que se conserve la información documentada que evidencie el cambio.

8.6. Liberación de los productos y servicios

El Instituto valida los procesos de producción y de prestación de los servicios en la medida de lo posible antes de que sean liberados, especialmente los relacionados con

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

la función misional de INFOTEP.

8.7. Control de las salidas no conformes

El Control del Servicio No Conforme se establece en el Procedimiento respectivo y define que el INFOTEP ejerce la verificación del servicio prestado a través de la Revisión por la Alta Dirección, la confirmación de los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y la generación de Acciones Correctivas, riesgos y Correcciones si se requiere.

El control del Servicio No Conforme busca que el servicio prestado al cliente sea conforme a sus requerimientos, por tanto, los registros generados por el Instituto se revisan, se ajustan y se aprueban por el líder del proceso. Para el control del servicio no conforme, se aplica lo dispuesto en la Matriz de Servicio no Conforme que muestra el tratamiento que se debe realizar cuando se presenta un servicio no conforme relacionado con los servicios que ofrece INFOTEP.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La medición, análisis y evaluación del Sistema Integrado de Gestión de INFOTEP se hace a través de:

1. Seguimiento y medición a:
 - Satisfacción del cliente (medición de satisfacción del cliente)
 - Auditorías internas
 - Seguimiento y medición de los procesos (medición a indicadores de procesos y medición de riesgos)
 - Seguimiento y medición de los servicios (atención de PQRS)
2. Control de servicio no conforme
3. Implementación de acciones correctivas
4. Análisis de datos

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Adicionalmente, INFOTEP determina el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad de los servicios con los requisitos determinados. Para eso la Institución ha establecido Instructivos de Trabajo para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y que se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Específicamente INFOTEP, para los equipos de medición utilizados en los servicios de promoción y prevención de salud (Ej.: gimnasio) y capacitación y educación continua (Ej.: cursos de cocina o gastronomía) los calibra y/o verifica a intervalos especificados o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se registra la base utilizada para la calibración o la verificación.

9.2. Auditoria interna

INFOTEP realiza auditorías internas a todas las áreas que afectan la calidad de los productos y servicios, con el propósito de determinar que el Sistema Integrado de Gestión es conforme con los requisitos propios de la Institución y los requisitos de:

- ✓ El Sistema de Desarrollo Administrativo o SISTEDA (Ley 489 de 1998 / Decreto 2482 de 2012)
- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad o SGC (NTC GP 1000 e ISO 9001:2015)
- ✓ El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI (NTC: ISO/IEC 27001)
- ✓ El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG SST (Decreto 1072 de 2015).

Se tiene un programa anual consolidado por la Oficina de Control Interno donde se detallan todas las auditorías que se realizan en la entidad y, además, se cuenta con un procedimiento para conducir auditorías internas.

9.3. Revisión por la Dirección

La revisión gerencial es una herramienta de la Alta Dirección para contribuir a

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema Integrado de Gestión a través del monitoreo periódico del mismo. Las entradas, registros y frecuencia para realizar la revisión por la Dirección, se describen a continuación:

ENTRADAS	REGISTROS	FRECUENCIA
1. Resultado de las Auditorías Internas	Acta de Comité de Coordinación de Control Interno	Según el Programa Anual de auditorías
2. Retroalimentación del cliente	-Informe de Medición de Satisfacción del Cliente -Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRDF)	Anual
3. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio	-Seguimiento de indicadores -Informe de Servicios No Conformes	Anual
4. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores	Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	De acuerdo a los Comités
5. Cambios que podrían afectar el Sistema	- Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño -Seguimiento a los indicadores y otras fuentes	Anual
6. Acciones Correctivas y Preventivas	Plan de Mejoramiento	Anual
7. Estado de los riesgos	-Mapas de riesgos -Seguimiento de riesgos corporativos	Anual
8. Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	- Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño -Medición a objetivos del SIG	Anual
9. Resultado de Auditorías Externas	Actas del Subcomité del SIG	Según la periodicidad de las auditorías de los entes de control a INFOTEP

La Revisión por la Dirección se hará por lo menos una vez al año, pero cada vez que haya Comité Institucional de Gestión y Desempeño se revisarán algunos de los

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

aspectos que exige la norma de acuerdo a la periodicidad establecida por la Institución.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

INFOTEP asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema Integrado de Gestión a través de la puesta en marcha de su política integrada, los objetivos, los resultados de auditorías, las acciones correctivas, la identificación y control de riesgos y las revisiones por la dirección. En la plataforma INFOSIG se documentan las acciones de mejora.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Se documentan los planes de acción resultante de hallazgos por auditorías de los entes de control alimentado por la Oficina de Control Interno y para las auditorías del SGC en la herramienta INFOSIG todo ello conforme al procedimiento respectivo.

10.3. Mejora continua

Los resultados del análisis y la evaluación la retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas y la salida de la Revisión por la Dirección, son elementos aprovechados por la Institución para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACTUALIZACIÓN	CAMBIOS
Diciembre 2009	00	Se ajustaron algunos conceptos para mejorar el procedimiento.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

Diciembre 2015	01	Se ajusta el Manual conforme a la normatividad vigente y condiciones actuales
12-06-2017	02	Se ajustaron los contenidos relacionados con los nuevos procesos aprobados. Se adicionaron los numerales y contenidos asociados con: control y gestión de riesgos; control de los equipos de seguimiento y medición; propiedad del cliente.
15-12-2022	03	Se ajustó a la norma ISO 9001: 2015 Se modificó el mapa de procesos y se incluyó toda la información concerniente a los nuevos procesos y se actualizaron los antiguos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Patricia Abdul Azis Contratista Planeación	Nerieth May Caraballo Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión Janelle Forbes Suarez Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	Silvia Montoya Duffis Rectora – Líder del Proceso Direccionamiento Estratégico

ANEXOS:

- Caracterizaciones de los Procesos
- Listado Maestro de Documentos Internos
- Listado Maestro de Registros
- Listado Maestro de Documentos Externos
- Tabla de Retención Documental
- Organigrama
- Matriz Correspondencia entre las Normas ISO 9001, NTCGP 1000, MECI, ISO 27001 y el Decreto 1072 de 2015
- Matriz de Interacción de Procesos

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 06-04-2022

- Matriz de Servicio No Conforme
- Matriz de Requisitos frente a Procesos
- Matriz de Comunicaciones Internas

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.