



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
"INFOTEP"
SAN JUAN DEL CESAR, GUAJIRA.**

MANUAL DE CALIDAD

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
"SIGC"**

**CÓDIGO: MAN-INFOTP-SGC-01
VERSIÓN: 3**

SAN JUAN DEL CESAR, AGOSTO 25 DE 2016.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL	4
1.2 CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	4
1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
1.3.1 General.....	5
1.3.2 Específicas.....	5
1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
2.2 Visión	10
2.3 Principios Éticos	10
2.4 Valores Corporativos	10
2.5 Estructura Organizacional.....	12
2.7 Clientes y productos.....	16
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	16
3.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.....	16
3.1.1 Política de Calidad	16
3.1.2 Objetivos de Calidad.....	17
3.1.3 Alcance.....	17
3.2 EXCLUSIÓN.....	17
3.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	18
3.3.1 Revisión por la Dirección.....	19
3.3.2 Responsabilidad, autoridad y comunicación interna.....	19
3.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	20
3.5 GESTIÓN POR PROCESOS.....	21
3.5.1 Modelo de operación	21
3.5.1.1 Procesos Estratégicos	22
3.5.1.2 Procesos Misionales.....	23
3.5.1.3 Procesos de apoyo	24
3.5.1.4 Procesos de evaluación	27
3.5.2 Estructura documental	28
3.5.3 Políticas operacionales.....	30
3.5.4 Controles.....	30
3.5.5 Administración del Sistema de Gestión Integrado.....	30
3.5.5.1 Los Procedimientos Control de Documentos Y Control de Registros	30
3.5.5.2 Control de Producto o Servicio No Conforme	31
3.5.5.3 Auditorías internas de calidad	31
3.5.5.4 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.....	31
3.5.6 Medición del Sistema de Gestión Integrado.....	32
3.5.7 Mejoramiento Continuo.....	32
3.5.8 Enfoque al cliente y partes interesadas.....	33
Anexo.....	33
Glosario de Términos	33
CONTROL DE CAMBIOS	33



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

INTRODUCCIÓN

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

Con la implementación del SGI, El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” da cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en la Ley 872 de 2003, el Decreto 1599 de 2005 en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad –SGC-, del Modelo Estándar de Control Interno –MECI. En la implementación del SGI se contemplaron todos los requisitos descritos en la Norma NTCGP 1000:2009 y en el Manual de Implementación de MECI 1000:2014.

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

- La caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades, resultados, las interacciones entre procesos e indicadores de gestión relacionados:
- La documentación del SGI inherente a cada proceso referenciada, incluidos los procedimientos requeridos por la norma NTCGP1000:2009.
- La forma como se responde a cada elemento del MECI.

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los servidores públicos de la Entidad, éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTCGP1000:2009 y de MECI 1000:2014 y orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles e indicadores de gestión. Es fundamental la participación y compromiso de todos y cada uno de los servidores públicos.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email:** contactenos@infotep.edu.co

GENERALIDADES

1.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

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

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del SGI es la configuración y operación, la descripción e interacción de todos los procesos y documentos establecidos para demostrar su conveniencia adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad a partir del principio de mejoramiento continuo

Es compromiso de todos los Servidores Públicos del El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” de San Juan del Cesar – Guajira, aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado.

1.2 CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO

Para la emisión, modificación, distribución y control del Manual de Calidad del Sistema de Gestión Integrado, se siguen los lineamientos establecidos en el procedimiento para el Control de Documentos PRO-INFOTEP-SGC-01 y Registros PRO-INFOTEP-SGC-02. El Líder de Calidad es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

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

En el numeral 5 “Control de Cambios” se describen las modificaciones realizadas a este Manual; su control y registro actualizado es responsabilidad del Asesor de Rectoría; su distribución se efectuará de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos y Registros; se mantendrá el original del mismo en la Oficina de Calidad.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.3.1 General

- **Decreto 4110 de 2004:** Reglamenta la Ley 872 de 2003 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, mediante la cual se determinan las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Norma ISO 19011:2002:** Directrices para auditorías para SGC y/o medio ambiente.
- **Norma Colombiana NTC ISO 9001:2015 REQUISITOS: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.**
- **Decreto 1599 de 2005** mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- **Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014** por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control interno **“MECI 1000:2014”**.
- El Modelo se implementó a través del **Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno**, el cual hace parte integral del Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014, el cual es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado.
- La **Resolución No: 377** de Diciembre 18 de 2014. Por la se adopta la Actualización del MECI 2005.

1.3.2 Específicas

- **Decreto No: 1998 de 1989** (Septiembre 4): Crea o Modifica la estructura de EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA y le establece las funciones a sus dependencias.
- **Resolución No: 156 de 2007** (Junio 3): Creación del Grupo Interno de Trabajo de Calidad y Mejoramiento en la oficina de Planeación en INSTITUCIÓN EDUCATIVA.
- **Resolución 206 de Diciembre de 2009:** Adopción de los procedimientos y demás documentación del SGI de EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA y se establecen los mecanismos para su actualización y mejora continua.
- **Resolución No: 156 de 2007** (Junio 3): Integración y responsabilidad del Comité de Calidad.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente Manual y demás documento del SGI corresponden a las contenidas en el numeral 3 de la NTCGP1000:2009, a los conceptos que se manejan en el Manual de Implementación del MECI 1000:2014 y en el Anexo 1 de este documento “Glosario de Términos”.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA, fue Creado por el gobierno nacional mediante decreto N° 1098 del día 17 de Mayo de 1979, con el nombre de Instituto de Carreras Intermedias Profesionales INCIP de San Juan del Cesar, La Guajira facultado para abrir tres programas académicos: administración de la producción agrícola, administración de la producción pecuaria y minería.

En el mes de noviembre del mismo año fueron nombrados dos funcionarios: un profesional especializado con funciones de rector y un coordinador.

El 5 de mayo de 1980 por decreto 1004 se incrementa la planta de personal administrativo, quedando esta integrada por catorce (14) cargos. El 21 de mismo mes son nombrados doce (12) funcionarios a través de la resolución N° 08019.

El decreto 80 de 1980 eleva a los institutos de educación intermedia profesional a la educación post-secundaria, atendiendo los lineamientos de la ley 8 de 1979 la cual revistió al presidente de la república de facultades precisas para reformar la educación superior.

El 21 de julio de 1980 comienza la vida académica de los dos primeros programas con 19 estudiantes en administración de producción agrícola y 23 en el de producción pecuaria, la docencia estuvo a cargo por 10 catedráticos para los dos programas; el objetivo fundamental era formar técnicos en estas actividades en el sur del departamento de La Guajira, para lo cual se recibió el apoyo del ICFES, entidad que le concedió licencia de funcionamiento mediante acuerdo N° 090 del 14 de abril de 1981 y secuencialmente aprobado por las resoluciones Nos.1992 del 1 de diciembre de 1982, 1235 del 4 de julio de 1983, 00972 del 13 de junio de 1987 y 001301 de julio de 1987.

Debido a la similitud existente entre los programas de administración agrícola y el de producción pecuaria fue necesario la fusión de estos mediante autorización del ICFES y del Ministerio Educación Nacional lo que permitió poner en marcha el programa de producción agropecuaria en el primer semestre de 1984, el cual fue legalizado mediante acuerdo 174 del 2 de octubre de 1986 autorizando el otorgamiento de títulos, autorización que fue renovada por la resolución N° 00119 del 27 de enero de 1998,

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co



hasta el 31 de diciembre de 1989. El 29 de diciembre de 1989 se renueva ésta mediante resolución N° 002356, y el 28 de diciembre de 1990 por resolución N° 03330.

Por acuerdo N° 011 del 19 de enero de 1983, la junta directiva del ICFES concedió el funcionamiento hasta el 31 de diciembre de 1984 al programa de formación intermedia profesional en minería.

El 21 de agosto de 1984 el Ministerio De Educación Nacional mediante el decreto 2011 eleva al instituto a la categoría de unidad docente, la ley 25 de 1987 reforma al decreto 80 de 1980 y cambia la modalidad de formación intermedia profesional por educación técnica profesional, quedando el nombre de Instituto Nacional De Educación Técnica Profesional _INETEP.

Por decreto 1042 del 17 de mayo de 1989 es aprobado el estatuto general del Instituto y mediante decreto N° 1998 de septiembre 4 de 1989 se aprueba el acuerdo que adopta la estructura orgánica del instituto. Posteriormente, por acuerdos Nos.146 y 147 de 1.987, expedidos por el ICFES, se concedió licencia de funcionamiento hasta el 31 de diciembre de 1989 a los programas de formación técnica profesional en preescolar y contabilidad. La aprobación de los programas, se hacia periódicamente a través de resoluciones expedidas por el ICFES, con una duración de uno a dos años.

El 23 de diciembre de 1992, por resolución N° 3401 expedida por el ICFES, se da aprobación al programa técnico profesional en producción agropecuaria.

En el año 1994, se modifica la planta de personal y es aprobada por el Ministerio de Educación Nacional según decreto N° 251 de enero de 1994, con una totalidad de treinta y un (31) cargos. El 13 de octubre de 1994, el decreto 2308, expedido por el Ministerio de Educación Nacional crea la planta de personal docente conformada por doce (12) profesores de tiempo completo y quince (15) profesores de medio tiempo.

El 28 de enero de 1997, según acuerdo N° 02, expedido por el Consejo Directivo, se da vía libre para la aprobación del programa Técnico Profesional en Secretariado Ejecutivo Sistematizado. Inicia sus actividades académicas en agosto del año 2001.

El gobierno nacional en desarrollo de las facultades extraordinarias concedidas por la ley 24 de 1988, expide el decreto 758 del 26 de abril de 1988, a través del cual se denomina a este establecimiento Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan Del Cesar, Guajira, _INFOTEP, organizándolo como establecimiento público de carácter académico, con autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

El 7 de diciembre del 2000, por resolución N° 3299, expedida por el Ministerio de Educación Nacional, se da aprobación al programa de Licenciatura En Pedagogía Infantil. Iniciando actividades académicas en enero del 2001.

La ley 30 de 1992 le da autonomía administrativa y financiera a la Institución; es así como la institución inicia una etapa de reorganización interna dándose sus propios estatutos, se establece la planta de personal y se inicia el proceso de elección popular de sus directivas. Desde su fundación los rectores eran nombrados por decretos emitidos por el Ministerio de Educación Nacional, su primer rector el Dr. Rafael Alberto Daza Cuello para el período (1979-1982), le siguen la Dra. Mariana Mendoza (1983-1991), Dr. Hernando Daza Ariza (1991 y 1994), Dr. Heriberto Ávila Fuentes (1991-1993), Dr. Elías Plata Cuello (1993-1994).

Conforme a lo establecido en el estatuto general, en el año 1995 se da la primera elección popular del rector seleccionando una terna del cual es escogido el doctor, Miguel Gómez Romero, período (1995-1997); le siguen; doctor, Carlos Alberto Cujia Mejía, período (1998-2000); Dr. Jorge Blanchard Bonilla, período (2001- 2003), reelegido éste para un nuevo período del (2004-2007) quien fuera reemplazado en el cargo por la especialista María Lucía Amaya Díaz, mediante acuerdo del Consejo Directivo N° 07 de noviembre 23 de 2004, hasta el 11 de Noviembre del 2005, fecha en que reintegra el Rector Titular. Por el acuerdo 009 del 15 de noviembre del 2005. En junio 26 del 2006 según resolución no: 3456, se otorgó *registro calificado* al programa técnica profesional en producción agropecuaria, el 10 de agosto de este mismo año, por resolución no: 4573 se otorgó *registro calificado* al programa técnica profesional en secretariado ejecutivo. Luego, para un tercer periodo (2006-2009), se vuelve elegir en el cargo de rector, al doctor, **Jorge Blanchard Bonilla**, según acuerdo no: 011 del 11 de diciembre del 2.006, el 10 de abril de 2007, mediante resolución no: 1771 se otorgó *registro calificado* al programa técnica profesional en minería y el 21 de junio de 2007, según resolución no: 3439 se otorgó *registro calificado* al programa técnica profesional en contabilidad. en ésta misma fecha se le ejecuta una sanción disciplinaria, al doctor **Jorge Blanchard Bonilla** mediante el acuerdo no: 003 del 21 de junio del 2007, lo que ocasionó la destitución del cargo e inhabilidad por 10 años, encargándose en su reemplazo por tres meses a la especialista, **Mónica Del Carmen Díaz Salina**, según acuerdo no: 004 del 21 de junio de 2007, y luego se efectúa una nueva elección y se escogió como rectora a la especialista ; **Mónica Del Carmen Díaz Salina**, según acuerdo no: 008 del 18 de septiembre del 2007, por el periodo comprendido del 18 de septiembre de 2007 al 17 de septiembre de 2011.

Por quebrantos de salud de la Dra. Mónica del Carmen Díaz Salina y previa presentación de la Certificación de Incapacidad Médica al honorable Consejo Directivo este mediante Acuerdo No: 004 la incapacita por treinta (30) días contados a partir del 7 de Marzo al 6 de Abril de 2011. Y en su reemplazo encarga mediante Acuerdo No: 005



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

del 7 de Marzo de 2011, al Dr. Jaime David Aragón Roys, quien se desempeña en el cargo de Secretario General del “INFOTEP” por igual tiempo que la titular permanezca incapacitada.

Acorde a lo establecido en el estatuto general, en el año 2011, se da la segunda elección popular del rector seleccionando una terna del cual es escogido para el cargo de Rector; el Doctor Luis Alfonso Pérez Guerra, mediante Acuerdo No: 011 del 16 de Agosto de 2011, suscrito por el honorable Consejo Directivo para un periodo de cuatro (4) años a partir del día 19 de Septiembre de 2011 a Septiembre de 2014.

Mediante fallo No: 11001-03-28-000-2011-000059-00 del Consejo de Estado según sentencia del 29 de Mayo de 2014, proferida dentro del proceso electoral en su parte resolutive Artículo primero declaró la nulidad del acuerdo No: 011 del 16 de Agosto de 2011 por medio del cual el Consejo Directivo del “INFOTEP” designó al Dr. Luis Alfonso Pérez Guerra como Rector para el periodo 2011-2015 y el Consejo Directivo mediante el Acuerdo No: 005 del 20 de Junio de 2014, acató el fallo y encargó en la Rectoría a partir del 21 de Junio de la presente vigencia al funcionario Dr. Rubén Darío Britto Molina, por un periodo de Cuarenta y Cinco (45) días quien ocupa el cargo de Asesor de Planeación.

Conforme a lo establecido en el estatuto general, en el mismo año, se convoca a una nueva elección popular del rector seleccionado una terna del cual fue escogido en el cargo de Rector para un segundo periodo al Dr. Luis Alfonso Pérez Guerra mediante el Acuerdo No: 009 del 16 de Julio de 2014 expedido por el honorable Consejo Directivo para un periodo de cuatro (4) años; 2014-2018, durante el periodo del Rector Luis Alfonso Pérez Guerra, se otorgó al “INFOTEP” Registros Calificados a los programas Técnico Profesional en Seguridad Industrial, aprobado con la Resolución No. 12912 del 11 de agosto de 2014, Técnico Profesional en Prevención de Riesgos Laborales, aprobado con Resolución No. 19510 del 14 de noviembre de 2014; y Técnico Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos, aprobado con Resolución No. 19484 del 14 de noviembre de 2014, todos con vigencia de 7 años.

OBJETO SOCIAL

El objeto social del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar, Guajira se orienta a la promoción a la formación Técnicos Profesionales con actitud de liderazgo y espíritu investigativo.

1.1 Misión



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

“Somos una institución de Educación Superior del nivel técnico profesional, que desarrolla su actividad académica, investigativa y de proyección social con criterios de excelencia en la formación de profesionales integrales, generando impacto favorable en el contexto regional, nacional e internacional, comprometidos con la satisfacción de nuestros grupos de interés en los servicios ofertados”.

2.2 Visión

“En el 2020 seremos una Institución de educación superior líder en la formación profesional de alta calidad, comprometidos con la academia, la investigación y la proyección social, con criterios de responsabilidad ambiental, reconocidos a nivel regional, nacional e internacional”.

2.3 Principios Éticos

Los principios, son normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de los integrantes de un grupo humano., y en suma se busca que todos los miembros de la organización internalicen y vivan en armonía.

Humanismo
Coherencia
Autonomía
Libertad
Participación
Democracia
Equidad
Calidad
Gestión Administrativa
Responsabilidad Social
Responsabilidad Ambiental
Planeación
Eficiencia

2.4 Valores Corporativos

Los valores son el reflejo del comportamiento humano basado en los principios.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email:** contactenos@infotep.edu.co

HONESTIDAD: Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos misionales.

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: El manejo eficiente de los recursos en la realización de nuestras actividades se deben realizar de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas Institucionales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Apoyamos las acciones realizadas para el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo local, regional y nacional, en especial aquellas dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores más desprotegidos de la sociedad.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: Promovemos el cuidado del medio ambiente para garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras, en el accionar de todas las áreas institucionales con la finalidad de generar prácticas responsables dentro del enfoque de sostenibilidad ambiental y la búsqueda de la eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos.

COMPROMISO: Obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada. Cuando se cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que le ha sido encomendado. Es decir que vive, planifica y reacciona de forma acertada para conseguir sacar adelante los objetivos de su trabajo.

JUSTICIA: Damos a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.

LEALTAD: Guardar confidencialidad respecto a la información de la entidad y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar de los asuntos. Velar por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la educación que se imparte.

RESPECTO: El respeto implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y material.

TOLERANCIA: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

SERVICIO: Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena.

TRANSPARENCIA: Es la obligación de los funcionarios obligados de hacer del conocimiento público la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones. Tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la institución y los grupos de interés, de tal forma que los ciudadanos estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el sector público, en un marco de abierta participación social y escrutinio públicos.

Los Principios Éticos y Valores Corporativos de la Entidad se encuentran definidos en el Código de Ética.

2.5 Estructura Organizacional

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira cuenta con una estructura organizacional que soporta en forma coordinada sus procesos misionales, permitiéndole integrar la atención al cliente tanto interno como externo y los servicios que brinda, optimizando el talento humano y los recursos disponibles.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (DECRETO 1521 DE JULIO 19 DE 2013)



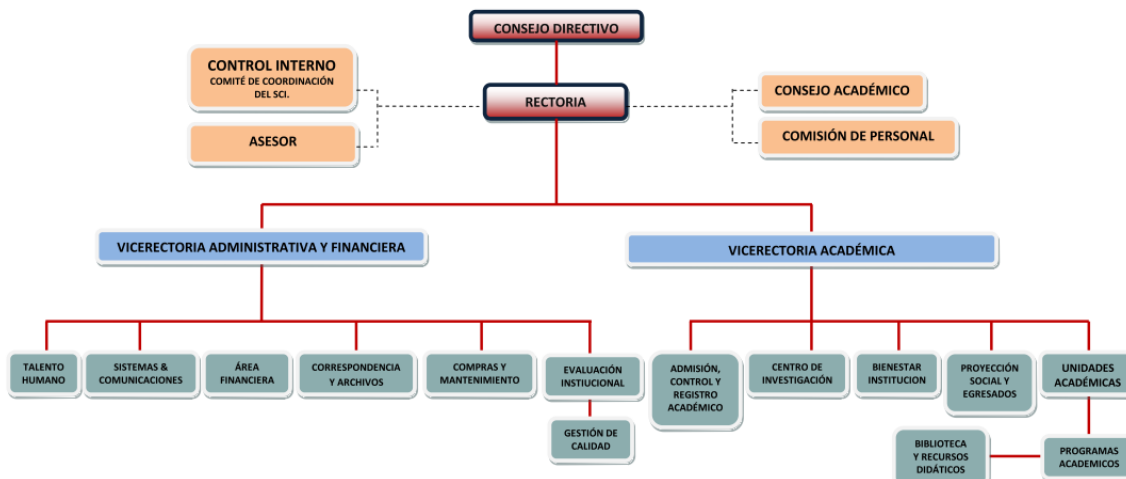
Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co



2.6 Plan Estratégico Corporativo

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira cuenta con un Plan Estratégico Corporativo 2015 – 2018 denominado “*Hacia una Institución Universitaria*” su horizonte se enmarca en lo requerido para atender el desarrollo de las políticas inherentes del Gobierno Nacional. Su ejecución anual se despliega a través de planes de acción, cuya gestión se controla con el seguimiento de los resultados. Es vital para la Organización dar continuidad a los planes y metas establecidas y además estar alerta e incorporar oportunamente, lo requerido para atender aquellas situaciones que surjan del comportamiento del entorno, la competencia, el mercado y la regulación.

En el Mapa Estratégico vigente se establecieron 4 Ejes Estratégicos de acuerdo con las perspectivas, éstos son:

PERSPECTIVA EJES:	No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO ASOCIADO/Responsable (*)
Gestión Académica		Este es el eje que más alineado esta con la visión en cuanto al propósito de ser “una Institución de educación superior líder en la formación profesional de alta calidadll, porque asume aspecto como la docencia, la investigación, la calidad, la cobertura y la pertinencia, los estudiantes y la	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión Académica - Vicerrector Académico - Procesos Misionales - Procesos Estratégicos /Rector y Jefe de Presupuesto Vicerrector Administrativo y Financiero



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

PERSPECTIVA EJES:	No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO ASOCIADO/Responsable (*)
	1.	<p>internacionalización, ya que todos ellos representan procesos muy importantes cuyas intenciones, políticas y decisiones impactan de manera significativa y positiva las condiciones y factores de calidad para los registros calificados de los programas, la acreditación de calidad de los programas y la acreditación institucional.</p> <p>PROGRAMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cobertura, calidad y pertinencia ✓ Investigación ✓ Docencia ✓ Estudiantes ✓ Internacionalización 	- Acreditación
Gestión Socioeconómica	2.	<p>La gestión socioeconómica es el eje que está más en línea con la visión en cuanto a “la responsabilidad ambiental” y el reconocimiento “a nivel regional, nacional e internacional”, en temas que tocan con la proyección social, la iteración con el sector productivo y los graduandos, y la —formación profesional de alta calidad” en asuntos que cubre el Bienestar Institucional, porque esos elementos se constituyen en condiciones sustanciales que orienta la pertinencia social de los programas e instituciones y —el desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social elevando la calidad de vida de los estudiantes, docentes y personal administrativo orientado a favorecer la formación y el mejor desempeño de los</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos Estratégicos - Gestión Financiera /Rector y Jefe de Presupuesto Vicerrector Administrativo y Financiero - Bienestar Institucional - Jefes de Bienestar Institucional - Proyección Social y Egresados



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

PERSPECTIVA EJES:	No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO ASOCIADO/Responsable (*)
		<p>mismos”</p> <p>PROGRAMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyección social ✓ Bienestar institucional ✓ Graduados ✓ Sector productivo 	
Gestión del Desarrollo Institucional	3.	<p>El eje estratégico para la gestión del desarrollo institucional es una las intervenciones de apoyo de mayor relevancia para los propósitos de la visión, porque toca con la gestión académica-administrativa de la institución de la cual depende los buenos o malos resultados de esta.</p> <p>PROGRAMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de administración ✓ Evaluación institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos Estratégicos - Gestión Financiera /Rector y Jefe de Presupuesto Vicerrector Administrativo y Financiero
Gestión de la Infraestructura Física y Tecnológica	4.	<p>La infraestructura física y tecnológica son aspectos esenciales que sirven de apoyo a cualquier institución de educación superior que tiene el propósito de ser líder en la formación profesional de alta calidad. Disponer de espacios adecuados y de los avances tecnológicos que han alcanzado las TIC en las actividades académicas y administrativas es una condición esencial para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>PROGRAMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura física ✓ Infraestructura tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Contratación de Bienes y Servicios - Vicerrector Administrativo y Financiero



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

PERSPECTIVA EJES:	No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO ASOCIADO/Responsable (*)

(*) *Se indica el proceso o procesos responsables de coordinar el cumplimiento del objetivo estratégico respectivo, para ellos solicitará el apoyo de otros procesos, según se requiera.*

Los planes operativos son definidos y administrados por cada uno de los procesos, periódicamente reportan a la Oficina de Planeación el seguimiento a los mismos. Éstos forman parte de la documentación del SGI en PRISMA. Así mismo, La Oficina de Planeación periódicamente realiza medición de avance del Plan Estratégico.

2.7 Clientes y productos

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira ofrece los siguientes programas:

- Técnica Profesional en Operaciones Mineras
- Tecnólogo en Minería
- Técnica profesional en Soportes y Procesos Informáticos
- Tecnología en Desarrollo y Gestión de Sistemas Informáticos
- Técnico profesional en Seguridad Industrial
- Técnico Profesional en Prevención de Riesgos Laborales
- Técnico Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos
- Técnica Profesional en Procesos Contables
- Tecnología en Gestión Contable y Financiera

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

3.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

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

3.1.1 Política de Calidad



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

La Política de Calidad del Sistema de Gestión Integrado se expresa, así:

“Garantizar el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y formación de nuestro Talento Humano, verificando que las actividades de Docencia, Investigación y Proyección Social se desempeñen con eficiencia, eficacia y efectividad para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas”

3.1.2 Objetivos de Calidad

Para el logro de la Política de Calidad se establecieron los siguientes objetivos:

1. Garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
2. Crear en el INFOTEP, un espacio para innovación y el desarrollo estudiantil, bajo los criterios de efectividad, eficiencia y eficacia.
3. Disminuir los trámites académicos y estandarizar los procesos a fin de garantizar la efectividad de las operaciones al interior de la institución.
4. Velar por el cumplimiento oportuno de los requerimientos internos y externos de la institución.
5. Garantizar el estricto cumplimiento de la Ley.

3.1.3 Alcance

El Manual del Sistema Integrado de Gestión aplica a todos los procesos definidos por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, de San Juan del Cesar e incluye la definición del alcance del Sistema, los detalles de su configuración y operación, la descripción e interacción de todos los procesos y documentos establecidos para demostrar su conveniencia adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad a partir del principio de mejoramiento continuo.

3.2 EXCLUSIÓN

Dentro del Sistema de Gestión Integrado implementado en EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA se excluyó los siguientes numerales de la NTCGP 1000:2009.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email:** contactenos@infotep.edu.co

Control de los Equipos de seguimiento y Medición 7.6

Dentro del proceso de INFOTEP no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición que requieran de un control, calibración y mantenimiento especial.

3.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el marco de la actualización del Sistema de Gestión Integrado, la Dirección de El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira, encabezada por el Rector, determinó la política y los objetivos de calidad y vela a través de la Oficina de Calidad por su divulgación, entendimiento y apropiación de cada uno de los servidores públicos que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

El Rector del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira, además de realizar un reconocimiento a las bondades de la implementación del SGI, manifestó su compromiso e invitó a todos los servidores públicos mediante comunicación escrita, a continuar este esfuerzo para forjar así un futuro institucional de excelencia. El siguiente es el texto:

“Con la implementación del Sistema de Gestión Integrado, SGI, en el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira, adoptaremos como parte de nuestra cultura organizacional, la mejora continua en la búsqueda de la satisfacción integral de nuestros clientes internos y externos con productos y servicios de la más alta calidad, teniendo como luz guía nuestra Misión y como horizonte inmediato nuestra Visión.

Su implementación traerá beneficios institucionales, profesionales y personales, nos fortalecerá como Entidad y acorde con las necesidades del mercado, nos hará más competitivos al realizar nuestras actividades con resultados más satisfactorios.

Igualmente, nuestras familias recibirán a través de nosotros, toda la sinergia que produce el pertenecer a una Entidad, que reconoce en su talento humano el mayor activo.

Los invito a que continuemos trabajando con el mismo tesón y responsabilidad como hasta ahora lo hemos hecho. El esfuerzo para lo que nos falta es poco, frente a la recompensa que recibiremos en organización y control de nuestra labor, que será grande.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

Tengo confianza que todos seguiremos comprometidos en cimentar el presente y en forjar un futuro de excelencia para nuestra Institución.”

Luis Alfonso Pérez Guerra
Rector
Agosto 25 de 2016

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

De otra parte, se destaca que el equipo directivo en su mayoría dueños de proceso y los demás servidores públicos, participaron activamente en la planeación, ejecución, verificación y retroalimentación del SGI, lo cual se reflejó en la implementación del Sistema y a futuro se constituye en fortaleza para la apropiación y compromiso para su mantenimiento e innovación.

3.3.1 Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección es un pilar básico para garantizar la continuidad del SGI en el tiempo, su coordinación es función del proceso de Direccionamiento y Planeación, se realizará semestralmente. Esta revisión tendrá en cuenta los resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio, estado de las acciones correctivas, Riesgos por procesos, acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, los cambios que podrían afectar al sistema de gestión integrado, recomendaciones para la mejora y los riesgos

Actualizados e identificados para la Institución.

La Revisión por la Dirección junto con la responsabilidad del Comité de Calidad permitirá asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.

3.3.2 Responsabilidad, autoridad y comunicación interna



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

La responsabilidad y autoridad del SGI, están dadas en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Generales, en las competencias propias de cada proceso y en los procedimientos establecidos.

La responsabilidad del Comité de Calidad quedó establecida en la Resolución 205 de Diciembre de 2009; cualquier cambio que afecte la operación del Sistema de Gestión Integrado es planificado y aprobado por este Comité.

Los flujos de información y comunicación de la Entidad a nivel interno y externo se encuentran documentados en los instrumentos “*Matriz de Información Primaria y Secundaria*” y “*Matriz de Comunicación Organizacional e Informativa*”, éstas permiten identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, clientes y la forma en donde se conserva y salvaguarda. La responsabilidad del mantenimiento de estas Matrices corresponde a los dueños de proceso.

Las comunicaciones de la Entidad se aseguran mediante el desarrollo anual del Plan de Comunicaciones Institucional, el cual integra las comunicaciones internas y externas que se ajustan a los lineamientos establecidos por el MECI. La responsabilidad de la ejecución de este Plan corresponde a los procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión de Calidad respectivamente.

3.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema Gestión Integrado y el cumplimiento de sus objetivos, es así como:

- Se cuenta con servidores públicos competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Con base en los procedimientos internos se evalúan las competencias y se establecen planes de mejoramiento individual e institucional con el propósito de garantizar la calidad de los productos y servicios que entrega el SGI.
- El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira cuenta con instalaciones físicas, apropiadas al desarrollo de sus actividades.
- Se dispone de una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo, programas, servicios asociados y de apoyo, y medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional. La Administración, control e interrelación de los sistemas y medios de comunicación se establece en los siguientes instrumentos:
 - ✓ Matriz de Administración de Sistemas de Información
 - ✓ Matriz de Interacción entre los Sistemas de Información
 - ✓ Matriz de Administración de Medios o Canales de Comunicación.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

- El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira con la implementación de los documentos del SGI, la divulgación y aplicación de los principios de NTCGP-1000 y MECI busca garantizar un ambiente de trabajo adecuado a la prestación del servicio.

3.5 GESTIÓN POR PROCESOS

El SGI se encuentra direccionado para funcionar bajo un enfoque de operación basado en procesos; este enfoque identifica y gestiona de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí; permitiendo el control continuo que proporcionan los vínculos entre los procesos, así como sobre su combinación e interacción.

3.5.1 Modelo de operación

El Modelo de Operación de EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA fue modificado mediante la Resolución No: 286 del 25 de Agosto de 2016 y quedando con la siguiente estructura: 4 Macroprocesos y 17 Procesos; Así:

1. MACROPROCESO ESTRATÉGICO: Lo constituyen los Procesos: Gestión Estratégica, Planeación, Sistemas y Comunicación.
2. MACROPROCESO MISIONAL: Lo constituyen los Procesos: Gestión Académica, Investigaciones Y Extensión, Proyección Social Y Egresados.
3. ACROPROCESO DE APOYO: Lo constituyen los Procesos: Atención al Ciudadano, Bienestar Institucional, Biblioteca Y Recursos Didácticos, Admisión, Control y Registro Académico, Gestión De Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Documental, y Compras y Mantenimiento.
4. MACROPROCESO DE EVALUACIÓN: Lo constituye el proceso de: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (Control Interno), Gestión De Calidad Y Acreditación.

Los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos del cliente a satisfacción.



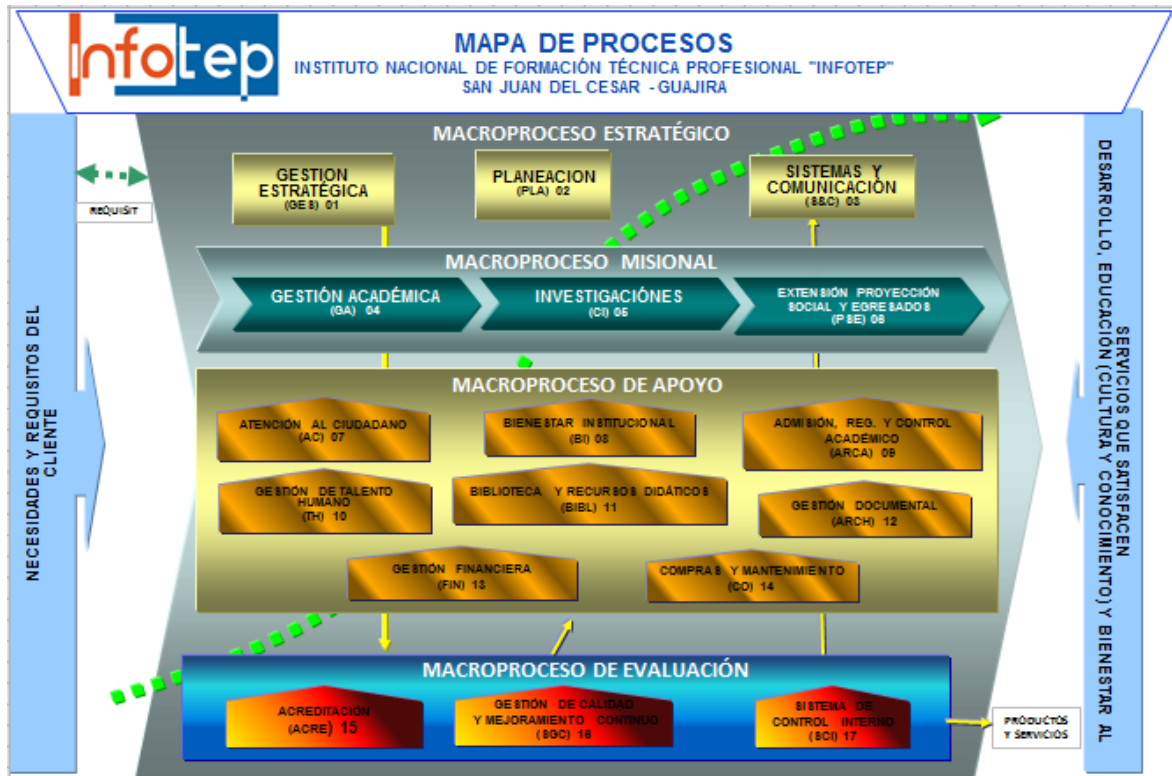
Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co



El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar Guajira, adoptó el Mapa de Procesos en un esquema que integra los procesos de la Entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión Integrado, la cual se puede evidenciar a través de la caracterización en las entradas y salidas de cada proceso, como también en la Matriz de Información primaria y secundaria y, Matriz de comunicación organizacional e informativa, de conformidad con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2014.

En el Mapa se puede apreciar como entrada las necesidades y requisitos del cliente o usuarios, los tipos de procesos y la interacción de los mismos y como salida la satisfacción del cliente o partes interesadas.

3.5.1.1 Procesos Estratégicos

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

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
-----------------	-----------------------	------------------	-----------------



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404
 Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Gestión Estratégica	Vicerrector Administrativo	Desarrollar procesos estratégicos para el logro de las metas institucionales en cumplimiento con la normatividad vigente.	Identificación problemática plan de desarrollo hasta implementación y cumplimiento de metas plan de acción.
Planeación	Profesional Universitario Responsable del proceso de Planeación	Establecer mecanismos de planificación que orienta al accionar institucional, verificando su Eficiencia, Eficacia y Efectividad a través de los Indicadores.	Identificación problemática plan de desarrollo hasta implementación y cumplimiento de metas plan de acción.
Sistemas y Comunicación	Profesional Universitario Responsable del proceso.	Brindar acompañamiento y apoyo a las diferentes dependencia de la institución en cuanto a los Sistemas y Comunicación.	Se Inicia con la Solicitud de Publicación y/o Boletín Informativo y Finaliza con la Información Publicada y Enviada.

3.5.1.2 Procesos Misionales

Los Procesos Misionales proporcionan el resultado previsto por EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA en cumplimiento de su razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes externos de la Entidad.

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Gestión Académica	Vicerrector Académico Y Directores de Unidades Académicas	Planificar las actividades académicas a desarrollar en el semestre con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.	Inscripción de actividades hasta fecha de graduación.
	Profesionales Universitarios Responsable de los	Gestionar procesos académicos que permitan el	Planeación curricular hasta graduación.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
	programas Programas Académicos y Coordinación de Prácticas Académicas	cumplimiento de los objetivos institucionales	
Investigación	Profesional Universitario Responsable del proceso de Investigación	Contribuir con la formación investigativa, innovación y desarrollo de la ciencia y tecnología para el posicionamiento institucional.	Establecer estrategias investigativas hasta crear una verdadera cultura investigativa de la comunidad educativa.
Extensión, Proyección Social y Egresados	Profesional Universitario Responsable del proceso de Proyección Social y Egresados.	Garantizar la presencia Institucional en la comunidad de manera activa, que responda a las potencialidades y necesidades del entorno. Seguimiento al Egresado.	La Proyección Social Inicia con la definición de la estructura del portafolio de servicios y finaliza con la divulgación. Egresados: Se inicia con la graduación del estudiante y finaliza con el seguimiento de su vinculación al trabajo.

3.5.1.3 Procesos de apoyo

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

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Atención al Ciudadano	Auxiliar Administrativo	Brindar atención con calidad y oportunidad a la ciudadanía, mediante la implementación de políticas de servicio y	Inicio: Inicia con la presentación de las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

		atención, para atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, peticiones por escrito, quejas, reclamos y sugerencias a través de canales telefónico, virtual y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana relacionado con frente a la prestación de los mismos, en el marco del alcance misional del "INFOTEP".	sugerencias de la comunidad a través de canales telefónico, virtual y presencial y termina con la prestación de los servicios o atención de las P. QRS.D y la medición de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios. Fin: Termina en los Responsables o Líderes de proceso en las que se ejecuta: Oficina de Atención al Ciudadano, Responsables o Líderes de proceso del "INFOTEP".
Bienestar Institucional	Profesional Universitario Responsable del proceso de Bienestar Institucional	Coordinar Actividades Que Fortalezcan El Buen Funcionamiento Y La Calidad Humana De Los Miembros De La Comunidad Educativa.	Inducción de los estudiantes hasta la etapa de graduación.
Biblioteca y Recursos Didácticos	Auxiliar Administrativo responsable del proceso Biblioteca	Apoyar los procesos académicos e investigativos de la institución mediante la administración y gestión oportuna de los recursos bibliográficos al servicio de la	Inicia Con La Identificación De Necesidades De Recursos Bibliográficos Y Finaliza Con La Utilización De Recursos Adquiridos Por



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

		comunidad.	Parte De La Comunidad En General
Admisión, Control y Registro Académico	Profesional Universitario Responsable del proceso de Admisión y Registro Académico.	Seleccionar Y Admitir Estudiantes Llevando Su Control De Registros Para Un Buen Servicio De Acuerdo A La Normatividad Vigente	Inscripción, selección y admisión de estudiantes hasta graduación estudiantes
Gestión de Talento Humano	Profesional Universitario Responsable del proceso de Talento Humano.	Velar por la gestión del personal a cargo a través de mecanismos de selección, capacitación, evaluación de acuerdo a lineamientos de orden nacional y políticas de la entidad.	Selección Y Vinculación Del Personal Hasta Evaluación
Gestión Financiera	Profesional Universitario Responsable del proceso Financiero	Planificar, Ejecutar Y Controlar Los Recursos Financieros De La Entidad Como Elemento De Acción Que Permitan El Cumplimiento De La Visión, Misión, Objetivos, Planes, Programas Y Proyectos Institucionales	Este Proceso Inicia Con La Planeación De Los Recursos Financieros A Través De La Aprobación Del Presupuesto Para Cada Vigencia Y Finaliza Con Los Respetivos Informes Financieros.
Gestión Documental	Auxiliar Administrativo responsable del proceso:	Organiza, Radicar, Archivar Y Distribuir Toda La Documentación	Desde La Recepción Documental Hasta Su Debida



	Correspondencia y Archivo.	Relacionada Con El Funcionamiento	Conservación O Eliminación.
Compras y Mantenimiento	Profesional Universitario Responsable del proceso de Compras y Mantenimiento.	Adquirir bienes y servicios para la institución cumpliendo con las especificaciones requeridas en el momento oportuno, en las cantidades requeridas, en el lugar indicado y con precios favorables.	Plan De Necesidades Hasta Revisión Y Actualización De Inventarios.

3.5.1.4 Procesos de evaluación

Los procesos de evaluación y control facilitan a EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA realiza seguimiento de manera objetiva a su desempeño y mejora continua.

Proceso:	Dueño Proceso:	Objetivo:	Alcance:
Gestión de Calidad	Técnico Administrativo- Líder de Calidad	Definir las directrices del sistema integrado mediante su implementación y mantenimiento; conservando su integridad frente a los cambios presentados para el mejoramiento continuo del mismo.	Resultados de las auditorias de calidad hasta la implementación de acciones de mejora.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

Acreditación	Profesional Universitario Responsable del proceso.	Recoger e integrar toda la información diseminada en la institución para descubrir las falencias que afectan la gestión, los procesos y el desarrollo de sus actores tanto como sus potencialidades con el firme propósito de generar información relevante en la toma de decisiones y servir de insumo al sistema de regulación.	Inicia con el proceso acreditación institucional para la alta calidad y se mantiene como una estrategia de mayor incidencia en el desarrollo, la mejora e innovación de las IES.
Control Interno	Profesional Universitario Responsable del proceso de Control Interno	Realizar seguimiento al funcionamiento del sistema de control interno de la institución, identificando riesgos en cada uno de los procesos y generando acciones de mejora.	Inicia con la definición de las directrices establecidas por la Dirección y finaliza con el Seguimiento A La Implementación De Los Planes De Mejoramiento.

3.5.2 Estructura documental

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

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

DOCUMENTO	CODIGO
MANUAL	MAN- INFOTEP- SGI
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	CAR- INFOTEP- SGI



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

PROCEDIMIENTO		PRO-INFOTEP- XX 01
INSTRUCTIVO		INS- INFOTEP- XX 01
FORMATO		FOR INFOTEP XX 01
DOCUMENTO ASOCIADO		DOC- INFOTEP- XX 01
PLAN		PLA-INFOTEP-XX-01
PROG		PROG-INFOTEP-XX-01
POLITICA		PO
GESTION ACADÉMICA		GA
ADMISION,CONTROL Y REGISTRO ACADÉMICO	Y	ARCA
GESTION ACADEMICA		GA
INVESTIGACIONES		CI
COMPRAS Y MANTENIMIENTO	Y	CO
SISTEMA COMUNICACIÓN	Y	SyC
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		TH
ATENCIÓN CIUDADANO	AL	AC
BIENESTAR INSTITUCIONAL		BI
GESTIÓN FINANCIERA		FIN
GESTIÓN DOCUMENTAL		ARCH
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		SCI
GESTIÓN DE CALIDAD		SGC
ACREDITACIÓN		ACRE

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



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

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

3.5.3 Políticas operacionales

En el Código de Buen Gobierno se encuentran definidas las políticas para la administración y gestión de la Entidad, éstas se constituyen en marcos de acción para hacer eficiente el desarrollo del Direccionamiento Estratégico, así como servir de guía de acción para la implementación de estrategias, planes, programas, procesos y actividades. En el Documento de Políticas de Operación de los procesos, quedaron establecidas las políticas de operación que se deben tener en cuenta para el desempeño de los mismos y en cada procedimiento existe un numeral que describe sus políticas y condiciones de operación.

3.5.4 Controles

En el documento “Mapa de Riesgos” se han identificado y calificado la efectividad de cada control asociado a cada riesgo y en los procedimientos se definieron puntos de control estos tienen enfoque preventivo, adicionalmente para aquellos controles que ameritan acciones adicionales se les ha definido un plan de tratamiento.

3.5.5 Administración del Sistema de Gestión Integrado

Para garantizar el mantenimiento, revisión y mejora continua en eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado, el INFOTEP implantó el Proceso de Calidad y Mejoramiento, a cargo de la Oficina del Asesor de la Rectoría, a través del Grupo Interno de Trabajo de Calidad y Mejoramiento, creado según la Resolución 205 del mes de Diciembre de 2009.

Otro aspecto que apoya la consolidación y mantenimiento del SGI, lo constituye la implementación de los procedimientos requeridos por la Norma NTCGP1000:2009, la Entidad los organizó en cuatro (6) procedimientos, así:

3.5.5.1 Los Procedimientos Control de Documentos Y Control de Registros



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

Estos procedimientos tienen por objeto efectuar los controles de documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado, con el fin de asegurar la disponibilidad de la versión vigente de los documentos aplicables y facilitar el acceso a éstos cuando se requiera. Aplica también para el control de los documentos externos, referidos éstos a la normatividad que es aplicable y utilizada directamente por los procesos.

3.5.5.2 Control de Producto o Servicio No Conforme

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

3.5.5.3 Auditorías internas de calidad

Con este procedimiento documentado se estandariza la forma como se deben realizar las auditorías internas de calidad a los procesos, con el fin de determinar mediante evidencia objetiva el cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado, así como su eficiencia, eficacia y efectividad. Inicia con la selección de los auditores internos de calidad y finaliza con el archivo de los papeles de trabajo que soportan las actividades de las auditorías internas de calidad.

3.5.5.4 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

En este procedimiento se describen las actividades que se deben desarrollar para tomar acciones que eliminen las causas de no conformidades reales o potenciales en el desarrollo de las actividades de EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA y prevenir que vuelva a ocurrir, así como evaluar los aspectos que permitan desarrollar actividades de mejora en cada uno de los procesos. Inicia con la revisión y análisis de las fuentes que generan acciones correctivas, preventivas y de mejora y finaliza con la verificación de la efectividad de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad y lograr el mejoramiento del proceso.

De los procedimientos anteriormente descritos tres (5) son administrados por el proceso de Gestión de Calidad, el de Auditoría Interna de Calidad lo administra el proceso de Evaluación Independiente “Control Interno” Institucional.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email:** contactenos@infotep.edu.co

3.5.6 Medición del Sistema de Gestión Integrado

El SGI se monitorea y mide a través de una batería de indicadores de gestión definidos para los procesos, planes y programas; la cual de acuerdo con los requisitos de la NTCGP1000:2009 se compone de tres (3) tipos de indicadores; eficacia, eficiencia y efectividad. Para verificar el enfoque del sistema con respecto a los lineamientos estratégicos se construyó un tablero de mando que permite establecer la cohesión de los procesos del Mapa de Procesos, los Objetivos Estratégicos y los Objetivos de Calidad.

El cuadro de mando es un instrumento que apoya al proceso de Calidad para el seguimiento, evaluación y toma de decisiones con base en hechos y datos. Estará disponible en los archivos del proceso que mantiene la Oficina de Planeación.

Otro mecanismo que le permiten a EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA es el de fortalecer y controlar la medición del SGI es la práctica de la autoevaluación, este mecanismo evalúa los controles y monitorea la gestión de la Entidad a través de la medición de los resultados generados por los procesos, evaluando su diseño y aplicación en un periodo de tiempo determinado. Con este propósito la Oficina de Planeación se propone retroalimentar periódicamente la práctica de la autoevaluación.

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

3.5.7 Mejoramiento Continuo

En cumplimiento del principio del Sistema de Gestión de la Calidad de Mejora Continua, EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA ha establecido instrumentos para planificar y ejecutar los planes de mejoramiento en los tres niveles que establece el MECI; estos instrumentos relacionan las actividades que se deben adelantar con el propósito de eliminar las brechas detectadas a nivel de cada servidor público, de cada proceso y a nivel institucional, esta información queda plasmada en:

- El Plan de Mejoramiento Individual que lo lidera el proceso de Gestión del Talento Humano. Se soporta con la evaluación del desempeño y competencias



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

- Los Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional se encuentran a cargo del proceso de Evaluación Independiente. Se fundamenta en las acciones correctivas, preventivas y de mejora producto de las diferentes fuentes de Seguimiento Y Evaluación De La Gestión.

3.5.8 Enfoque al cliente y partes interesadas

EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA a través del SGI fortalece el principio del Sistema de Gestión de la Calidad relacionado con el enfoque hacia el cliente tanto interno como externo, para asegurar que sus necesidades y requisitos legales y reglamentarios estén determinados y se cumplan. Se aprovechará para este fin la información relacionada con la percepción del cliente respecto del cumplimiento de sus requisitos por parte de la Entidad, la retroalimentación de la rendición de cuentas, la atención de quejas y reclamos, derechos de petición, entre otros.

Anexo

Glosario de Términos

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIOS	VERSIÓN
Diciembre 2009	Emisión	0
Junio 7 de 2013	Actualización del Mapa de Procesos y sus Caracterizaciones: Resolución No. 148 del 7 de junio de 2013	1
Marzo 26 de 2015	Modificación del Mapa de Procesos y sus Caracterizaciones: Resolución No: 088 del 26 de Marzo de 2015 y Resolución No: 377 de Diciembre 18 de 2014 por la cual se adopta la actualización del MECI 1000:2005.	2
Agosto 25 de 2016	Actualización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad mediante el Plan de Transición con la NTC ISO 9001:2015 . Con el fin de cerrar brechas que permitan la adaptación al cambio de la Nueva Norma: Resolución No: 286 del 25 de Agosto de 2016 (Por la cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión de Calidad con la NTC ISO	3






INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

9001:2015).

<p>Elaboró</p> 	<p>Revisó</p>  <p>LUIS ALFONSO PÉREZ GUERRA</p>
<p>Rafael Francisco Brito Núñez</p>	<p>Aprobó</p>  <p>LUIS ALFONSO PÉREZ GUERRA</p>



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

Anexo 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos que se registran en este anexo corresponden a aquellos puntuales del Sistema de Gestión Integrado y que no se encuentran en la NTCGP1000:2004.

Exclusiones: Procesos que no se encuentran controlados por el Sistema de Gestión Integrado.

Fichas de productos: determinan las características de los productos que entregan los procesos de Operaciones Activas, Operaciones Pasivas y Programas Especiales a sus clientes.

Instructivos: orientan a los funcionarios sobre la forma detallada y específica de adelantar una actividad que se encuentra involucrada en los procesos.

Manual de Calidad del Sistema de Gestión Integrado: Documento que presenta la descripción del alcance del Sistema de Gestión Integrado implementado en EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR GUAJIRA para orientar a sus clientes interno y externo y partes interesadas

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

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

Procedimientos: Especifican de manera detallada la forma de ejecutar las diferentes actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos identificados en el Sistema. Dichos procedimientos cuentan con una documentación de referencia que apoya de manera directa su ejecución entre ellos se cuentan las fichas de productos, e instructivos:

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



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

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



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

Anexo 2

Caracterizaciones de Procesos



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co