

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



PE-PYM-MA-001

VERSION: 03

ACTUALIZACION: 12-06-2017

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
1. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES	7
Objeto	7
Alcance	7
Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad	8
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
Generalidades	8
Misión	8
Visión	9
Valores	9
Objetivos	9
Trámites y Servicios	11
Clientes y Partes Interesadas	9
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
Planificación	13
Procesos	13
Política	16
Objetivos de Calidad	16
Procedimientos Obligatorios	17
4. LIDERAZGO, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES	18
Compromiso y Liderazgo de la Dirección	18
Enfoque al Cliente	19
Roles, Responsabilidad y Autoridad	19
5. COMUNICACION	22
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	24
Provisión de los Recursos	24
Capacitación y Ambiente de Trabajo	24
Infraestructura y Ambiente de Trabajo	25
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	26
Planificación de la Realización del Producto	26
Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio	26
Diseño y Desarrollo	26
Adquisición de Bienes y Servicios	26
8. CONTROL Y GESTION DE RIESGOS	27

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

9.	TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME.....	27
10.	VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	27
11.	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	29
12.	PROPIEDAD DEL CLIENTE	29
13.	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	31
14.	REVISION POR LA DIRECCION.....	31
	ANEXOS.....	34

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

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 Andrés y Providencia islas, INFOTEP, es una Institución de Educación Superior que

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.

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

tiene treinta y seis (36) 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 NTCGP 1000:2009; Ley 872 de 2003 / Decreto 4484 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).

El presente Manual tiene como finalidad describir el Sistema Integrado de Gestión del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia Islas, INFOTEP, basado en un modelo de operación por procesos, un enfoque hacia el cliente y un compromiso de la Alta Dirección por la implementación, mantenimiento 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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

la mejora continua de la Institución.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión, en adelante se mencionará como Manual, define la Política, objetivos, responsabilidades, liderazgo, controles y demás directrices relacionadas.

El Manual está a disposición de todos los colaboradores, clientes y partes interesadas en nuestro 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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

1. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

1.1. Objeto

El objeto de este Manual es describir el Sistema Integrado de Gestión del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia Islas, INFOTEP, documentando el compromiso institucional (política) y los objetivos, así como facilitar la consulta acerca de las directrices para la implementación del Sistema Integrado de Gestión. El Sistema Integrado de Gestión ha sido diseñado aplicando los requisitos y/o lineamientos de las normas de cada subsistema que la componen: 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 (NTCGP 1000:2009; Ley 872 de 2003 / Decreto 4484 de 2009 / ISO 9001:2015); 4. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información -SGSI (NTC: ISO/IEC 27001); y 5. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG SST (Decreto 1072 de 2015).

Nota: El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI y El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG SST, están en una fase de diseño y planificación. Por lo tanto, se estableció un tiempo de un (1) año como transitorio para lograr la plena interrelación de los tres (3) subsistemas. En los Anexos se relaciona el cuadro comparativo entre las Normas NTCGP 1000, ISO 9001, Decreto 1072 de 2015 y la NTC: ISO/IEC 27001.

1.2. Alcance

El alcance del Sistema Integrado de Gestión es la gestión del conocimiento para la educación superior, mediante la prestación de los servicios de educación formal, extensión, investigación, y bienestar estudiantil, satisfaciendo las necesidades de clientes y partes interesadas en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

En INFOTEP se entiende por gestión del conocimiento la operación de un conjunto de procesos sistemáticos que facilitan crear, incrementar, actualizar o transformar el capital intelectual de personas, cuyo objetivo es contribuir con el desarrollo de sus habilidades y capacidades.

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

1.3. Exclusiones

Para INFOTEP no hay exclusiones en las normas que conforman sus subsistemas.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Generalidades

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 36 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

Nº Telefónico: 5126607-5121350-5125770

Página Web: www.infotepsai.edu.co

Servicio al Cliente: serviciocliente@infotepsai.edu.co

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

2.2. Misión

EL INFOTEP es una Institución de Educación Superior, que ofrece formación técnica profesional, programas académicos en extensión orientados bajo los principios y valores institucionales, hacia la formación integral para toda la población del departamento insular y el caribe, buscando el desarrollo social, económico, científico, cultural, tecnológico y ambiental a través de la investigación; generando proyectos en alianza con el Estado, sector productivo, los gremios, y otras instituciones, con talento humano idóneo, dando como resultado profesionales integrales, pensantes, emprendedores y formadores de una mejor

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

calidad de vida con el trilingüismo como identidad cultural y proyección social para el Archipiélago.

2.3. Visión

El INFOTEP en el año 2020 se convertirá en la Universidad 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.

2.4. Valores

Los valores que se vivencian en INFOTEP son:

- Libertad
- Educación
- Interculturalidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Desarrollo Humano
- Equidad

2.5. Objetivos

- 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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

- ✓ Estructurar la planta de personal docente, asegurando el cumplimiento mínimos 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

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

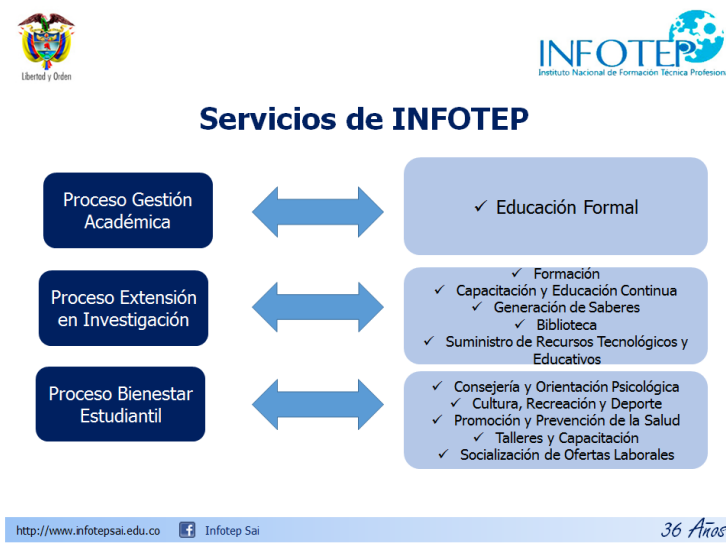
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

2.6. Trámites y Servicios del INFOTEP

Se define un servicio como un bien intangible ofrecido por una entidad a clientes externos actuales y potenciales, para satisfacer una necesidad o solucionar un problema.

Un trámite es un procedimiento impulsado por un cliente externo, para demandar un servicio ofrecido por una entidad. Todo trámite tiene como salida (o producto) un servicio; pero no todo servicio se ofrece necesariamente a través de un trámite.

- Los servicios de INFOTEP son once (11):



Gráfica No. 1. Servicios de INFOTEP.

- Los trámites en INFOTEP son diez y nueve (19):

Tabla No. 1. Trámites de INFOTEP

Ítem	Tramite
1.	Grados de Pregrado y Postgrado
2.	Cursos Intersemestrales
3.	Aplazamiento de Semestre
4.	Carnetización

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

5.	Renovación de Matricula de Estudiantes
6.	Transferencia de Estudiantes de Pregrado
7.	Inscripción de Aspirantes a Programas de Pregrado
8.	Cancelación de Matricula Académica
9.	Matriculas de Aspirantes Admitidos a programas de Pregrado
10.	Contenido del Programa Académico.
11.	Matricula de cursos de Idiomas
12.	Reingreso a un Programa Académico
13.	Movilidad Académica
14.	Inscripción y Matricula a Programas de Trabajo y Desarrollo Humano
15.	Duplicaciones de Diplomas y Actas en Instituciones de Educación Superior
16.	Préstamo Bibliotecario
17.	Fraccionamiento de Matriculas
18.	Certificado de Notas
19.	Certificados y Constancias de Estudios

2.7. Clientes y Partes Interesadas de INFOTEP

- 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, Post-grado (mediante convenio) y Articulación.
 - *Egresados*: Estudiantes de pregrado, post-grado (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

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

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

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1. Planificación del Sistema Integrado de Gestión

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia Islas, INFOTEP, ha establecido, documentado, implementado y mantiene su Sistema Integrado de Gestión bajo los requisitos o normas de los subsistemas que la componen: 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 (NTCGP 1000:2009; Ley 872 de 2003 / Decreto 4484 de 2009 / ISO 9001:2015); 4. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI (NTC: ISO/IEC 27001); y 5. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG SST (Decreto 1072 de 2015).

Las actividades para desarrollar la Política y alcanzar los objetivos del Sistema, están documentados en las caracterizaciones de procesos. La interrelación de cada uno de los procesos, se documenta en la Matriz de Interacción de Procesos que es Anexo a este Manual.

3.2. Procesos del Sistema Integrado de Gestión

En INFOTEP se tienen cuatro (4) tipos 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.

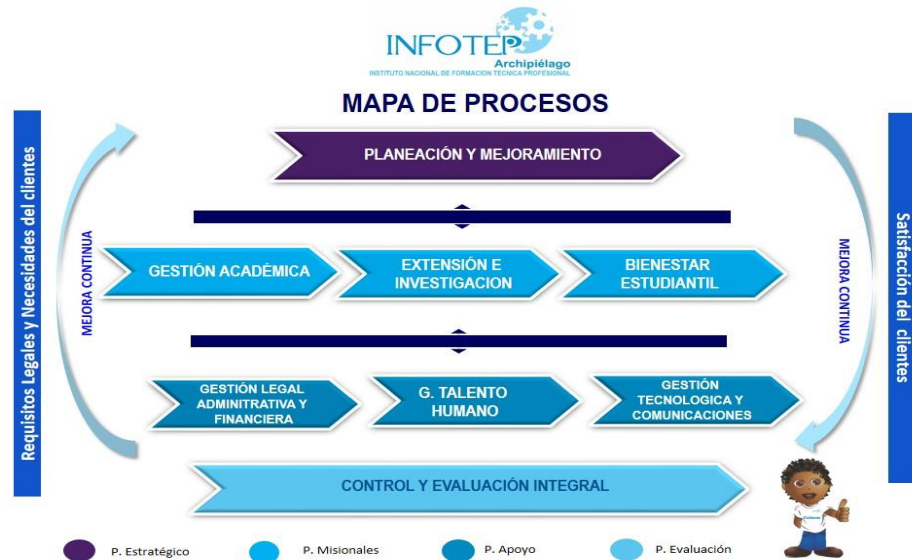
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-PYM-MA-001
		VERSIÓN: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

- ✓ **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: **Planeación y Mejoramiento.**
- ✓ **Procesos Misionales:** Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la institución en el cumplimiento de su objeto social. Se determinaron los siguientes tres (3) procesos misionales: **Gestión Académica; Investigación y Extensión; 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 tres (3) procesos: **Gestión Legal, Administrativa y Financiera; Gestión de Talento Humano; y Gestión Tecnológica y Comunicaciones.**
- ✓ **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. INFOTEP definió como proceso de seguimiento y mejora el proceso de **Control y Evaluación Integral.**

Para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, eficientes y efectivos se han diseñado indicadores para cada uno de los procesos. Estos también son los mecanismos con los cuales se mide el alcance de los resultados planificados, se efectúa la medición y análisis de cada uno de los procesos y se garantiza su mejora continua.

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017



Gráfica No. 2. Cadena de Valor o Mapa de Procesos de INFOTEP

El modelo permite entender la cadena de valor de los procesos definidos por INFOTEP para atender las necesidades del cliente y transformarlas en la satisfacción de los mismos.

Adicionalmente, la descripción de cada uno de los procesos está documentada en la caracterización de los mismos. Este documento contiene toda la información sobre cada proceso, desde su objetivo, alcance, responsable, los recursos necesarios, los proveedores, entradas, actividades, resultados, clientes, riesgos e indicadores.

El 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.

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

3.3. Política del Sistema Integrado de Gestión

El INFOTEP del Departamento Archipiélago 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, investigación y 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 desempeño ambiental; 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 efectividad.

3.4. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

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

3.5. Procedimientos Obligatorios Documentados

INFOTEP tiene documentados los seis (6) procedimientos obligatorios por la Norma NTCGP 1000:2009, descritos en cinco (5) procedimientos, dado que Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Correcciones, se detalla en uno solo. A continuación se describe cómo cada procedimiento aporta al mejoramiento continuo de la gestión en la Entidad.

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

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

- ❖ **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, Preventivas 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.

4. LIDERAZGO, AUTORIDAD, Y RESPONSABILIDADES

4.1. Compromiso y Liderazgo de la Dirección

El compromiso de la Dirección con la operación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión está documentada en la Política del Sistema Integrado de Gestión, la cual es comunicada permanentemente a sus colaboradores, clientes y partes interesadas, implementadas las estrategias y canales de comunicación establecidos.

El liderazgo en la implementación del Sistema Integrado de Gestión es ejercido por la Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión y los líderes de cada proceso:

Tabla No. 2. Líderes de Proceso de INFOTEP

Ítem	Proceso	Líder
1.	Planeación y Mejoramiento	Rectora
2.	Gestión Académica	Vicerrectora Académica
3.	Extensión e Investigación	Vicerrectora Académica
4.	Bienestar Estudiantil	Profesional Universitario de Bienestar Estudiantil
5.	Gestión Legal, Administrativa y Financiera	Vicerrectora Administrativa y Financiera
6.	Gestión de Talento Humano	Vicerrectora Administrativa y Financiera
7.	Gestión Tecnológica y Comunicaciones	Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

8.	Control y Evaluación Integral	Asesor de Control Interno
----	-------------------------------	---------------------------

La Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión es el Profesional Especializado de la Oficina de Planeación.

4.2. Enfoque al Cliente

Los objetivos establecidos por el INFOTEP están enfocados a satisfacer no sólo las necesidades de los clientes externos, sino de los clientes internos o colaboradores, y de las partes interesadas.

4.3. Roles, Responsabilidad y Autoridad

INFOTEP tiene establecido un Esquema de Operación y Manejo de Liderazgo, Roles y Responsabilidades en el Sistema Integrado de Gestión.



Gráfica No. 3. Esquema de Operación y Manejo de Liderazgo, Roles y Responsabilidades en el Sistema Integrado de Gestión de 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

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

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.

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 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 e

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

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

Son responsabilidades del **Subcomité del Sistema Integrado** de Gestión:

- ✓ 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 preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

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 preventivas, acciones correctivas y correcciones
- ✓ Implementar planes de mejoramiento

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

- ✓ 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.

5. COMUNICACIÓN

La entidad 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 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

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

- **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 visibilización 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 emitir un comunicado interno se debe colocar el número consecutivo, correspondiente a cada dependencia.
- **Cartelera Digital:** 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 de la Institución
- **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.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de los Recursos

Para cada vigencia fiscal, la Alta Dirección de la Institución (Rector (a)) aprovisiona los recursos necesarios para: a) Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

La Representante de la Dirección ante el Sistema Integrado de Gestión, los líderes de procesos, responsables de procedimientos y coordinadores de proyectos, ejecutan los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de manera eficiente, eficaz y efectivo, aplicando el procedimiento Gestión de Compras.

6.2. Competencias y Capacitación

INFOTEP formula y ejecuta para la gestión del talento humano el Plan de Gestión de Recursos Humanos, el Plan de Formación y Capacitación, y el Plan de Bienestar Social y Salud Ocupacional.

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 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

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

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.

6.3. Infraestructura y Ambiente de Trabajo

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 Resolución 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.

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Planificación de la Realización del servicio

Las caracterizaciones, procedimientos, manuales, entre otros, que conforman el Sistema Integrado de Gestión definen las actividades a realizar con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos del Instituto, del cliente y legales.

Los requisitos de los servicios de INFOTEP, están definidos en la Matriz de Servicio no Conforme, que es anexo de este Manual.

7.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La revisión de los requisitos relacionados con los servicios es realizada por INFOTEP en la implementación de los puntos de control y mecanismos establecidos en los procesos y procedimientos documentados.

7.3. Diseño y Desarrollo

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.

7.4. Adquisición de Bienes y Servicios

La adquisición de bienes, servicios u obras en INFOTEP se realiza según lo establecido en los procedimientos Gestión de Compras y Contratación.

8. GESTION Y CONTROL DE RIESGOS

INFOTEP identifica, analiza, valora y administra los riesgos de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión. La documentación de los riesgos y controles están en el Mapa de Riesgos de cada proceso, que incluyen los riesgos de corrupción acogiendo los lineamientos dados a las entidades públicas en la Política de Lucha contra la Corrupción 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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, INFOTEP identifica, analiza, valora y administra los riesgos de la seguridad de la información, y el uso de los equipos tecnológicos en el marco del SGSI; así como riesgos por la seguridad en el trabajo en el marco del SG- SST.

9. TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME

El Control del Servicio No Conforme se establece en el Procedimiento obligatorio 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 y/o Preventivas 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.

10. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Instituto valida los procesos de producción y de prestación de los servicios dado que los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio.

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): Currículo y módulo académico; Calendario académico semestral; Horario académico de docentes; Plan de Trabajo; Registro de mantenimiento preventivo de recursos tecnológicos e

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

infraestructura de INFOTEP.

- Proceso de Extensión e Investigación

- ✚ El servicio de formación 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): Currículo y módulo académico; Calendario académico semestral; Horario académico de docentes; Plan de Trabajo; Registro de mantenimiento preventivo de recursos tecnológicos e infraestructura de INFOTEP.
- ✚ El servicio de capacitación y educación continua 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 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.
- ✚ 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.

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

- Proceso de Bienestar Estudiantil

- ✚ El servicio de consejería y orientación psicológica se valida a través de la verificación del perfil psicológico y socio-económico de estudiantes. EVIDENCIA (S): Caracterización de estudiantes
- ✚ El servicio de cultura, recreación y deporte se valida controlando la planificación de las actividades. EVIDENCIA (S): Plan de Actividades.
- ✚ El servicio de promoción y prevención de la salud se valida a través de la verificación del estado de salud de la persona, antes de prestar el servicio. EVIDENCIA (S): Fichas de evaluación de pre-disposición física.
- ✚ El servicio de talleres y capacitación 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.

11. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

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 de 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

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se registra la base utilizada para la calibración o la verificación.

12. PROPIEDAD DEL CLIENTE

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 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, les 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.

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

13. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

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

- a) 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 PQRD)
- b) Control de servicio no conforme
- c) Implementación de acciones correctivas y/o preventivas
- d) Análisis de datos

14. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión gerencial es una herramienta de la Alta Dirección para contribuir a 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 Dirección	Según el Programa Anual de auditorías
2. Retroalimentación del cliente	-Informe de Medición de Satisfacción del Cliente -Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)	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 Subcomité del SIG	De acuerdo a los Comités

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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

5. Cambios que podrían afectar el Sistema	- Actas del Subcomité del SIG -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 Subcomité del SIG -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 Subcomité del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se revisarán algunos de los aspectos que exige la norma de acuerdo a la periodicidad establecida por 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: 03
		ACTUALIZACIÓN: 12-06-2017

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACTUALIZACIÓN	CAMBIOS
Diciembre 2009	01	Se ajustaron algunos conceptos para mejorar el procedimiento.
Diciembre 2015	02	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.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Christie D. Walters A. Equipo de Calidad	Evlyn Castillo Alvis Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión Lady Julieth Malagón Jessie Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	Silvia Montoya Duffis Rectora – Líder del Proceso Planeación y Mejoramiento

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
- 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.