
 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		1 de 40 Página

FECHA CAMBIO	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
15/10/2013	00	Ajustes a las directrices del proceso de gestión de documental
30/12/2014	01	Normatividad: 2. Actualización 4. Requisitos generales: Se adiciono un procedimiento a Admisiones, registro y control académico 10. Requisitos de la norma: Actualización de los requisitos de la norma MECI:2014 11: Políticas de Operación: Políticas de actualización de Administración del Riesgo
25/02/2016	02	Normatividad Ajuste de algunas 2. : normas - Actualizar los procedimientos de algunos Procesos
19/12/2016	03	Revisión general y actualización de los requisitos Norma Técnica Colombiana ISO9001:2015
24/11/2017	04	Revisión y actualización por ajustes de caracterizaciones de los procesos del Sistema Integrados de Gestión y algunos procedimientos

Elaborado por: Marisol Andrade	Revisado por: Representantes Alta Dirección	Aprobado por: Grupo Directivo Rector
Cargo: Auxiliar Administrativo	Cargo:	Cargo:
Fecha: 17/10/2017	Fecha: 17/10/2017	Fecha: 24/11/2017

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		2 de 40 Página

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, creó el Sistema de Gestión de Calidad en las Entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente.

El Decreto 4110 de 2004 reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, la cual fue actualizada mediante el Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta dirigida a todas la Entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.


Amparados en las normas mencionadas anteriormente, la institución obtuvo la renovación bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2015, el 24 de marzo de 2017.

Mediante la Resolución número 214 del 21 de agosto de 2014, el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona adoptó la actualización del nuevo Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, el Sistema de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad.

Mediante resolución de 2008, el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona implementa el Sistema Integrado de Gestión.

Mediante Decreto Ley 2365 de 1956 se creó el Instituto de Educación Rural en la ciudad de Pamplona, con carácter de Plantel Piloto para la educación rural en todo el país.

El presente manual de calidad tiene como finalidad cumplir con los requisitos legales exigidos, para el mejoramiento continuo del desempeño del Instituto Superior de Educación Rural ISER teniendo en cuenta los principios constitucionales.

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		3 de 40 Página

2. NORMATIVIDAD

Cada proceso tiene identificado el normograma el cual forma parte como anexo a la caracterización; de igual manera la institución cuenta con el normograma institucional con los requisitos legales y reglamentarios internos y externos (Anexo 1).

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: Conjunto de Acciones tomadas para eliminar la (s) causa(s) de una no conformidad detectada y otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de Acciones tomadas para eliminar la (s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACTUALIZACIÓN DE UN DOCUMENTO NORMATIVO: introducción de todos los cambios que se consideren necesarios en cuanto al fondo y forma de un documento normativo.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y servicios, inherentes al cumplimiento de la misión institucional.


ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una entidad.

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

AUDITORIA INTERNA: Proceso Sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

AUTORIDAD. Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con requisitos.

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		4 de 40 Página

CAMBIO DE FORMA: son aquellos cambios en los Manuales que no son generados por cambios en reglamentaciones, procesos o servicios, sino que tiene que ver con la redacción, corrección de una referencia, etc.

CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD: Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

CARACTERIZACIÓN: Ficha resumen de los elementos generales del proceso

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

CODIFICACIÓN: Conjunto de letras, números y símbolos que permiten identificar un documento en forma particular.

COMPETENCIA: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONTROL DE CALIDAD: Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CORRECCIÓN DOCUMENTAL: eliminación de errores de impresión, lingüísticos y errores semejantes en el texto de un documento normativo.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DISEÑO Y DESARROLLO: Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.


DOCUMENTACIÓN: Información escrita o gráfica que define el proceso que debe ser seguido, relacionado con el sistema de calidad (procedimientos, instructivos y hojas de instrucción entre otros).

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de éstos

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		5 de 40 Página

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.

ENTIDADES: Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la ley 872 de 2003.

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN: La estructura de la documentación utilizada en el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización puede describirse en forma jerárquica, esta estructura facilita la distribución, conservación y entendimiento de la documentación.

FLUJOGRAMA: Representación esquemática que muestra en forma secuencial todos los pasos de una actividad a través de símbolos, líneas y palabras simples.

FORMATO: Documento preimpreso o preestablecido en el cual se consigna información resultante de la ejecución de una actividad. Una vez diligenciado el formato se convierte en un registro. Se puede encontrar en medio físico o magnético.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.


GUÍA O INSTRUCTIVO. Documento que detalla una actividad o conjunto de actividades inherente a un proceso o procedimiento y que por su grado de complejidad o por facilidad de comprensión requiere aclararse.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

INFRAESTRUCTURA: Sistema de Instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

INSTRUCTIVO: Documento que contiene las instrucciones a realizar por una única persona, para ejecutar una operación o actividad y puede generar registros que se utilizan para demostrar que la actividad se realizó y para garantizar la trazabilidad de la actividad misma.

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano”

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		6 de 40 Página

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

MANUAL: Documento maestro que da una idea general de funcionamiento de un sistema.

MAPA DE PROCESOS: Es la representación gráfica de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, y sus interacciones.

MEJORA CONTINUA: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.

MISIÓN DE LA ENTIDAD: Se entiende como el objeto social o la razón social de ser de la entidad.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE CALIDAD: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

OPORTUNIDAD: Riesgo positivo. El concepto de “oportunidad” en el contexto de la norma ISO 9001 se refiere a superar las expectativas y más allá de los objetivos establecidos.

PIRÁMIDE DOCUMENTAL: Es la representación gráfica de la clasificación de los documentos manejados en una entidad.

PLAN DE CALIDAD: documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, servicio o contrato específico.


PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de calidad.

PARTE INTERESADA: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

POLÍTICA DE CALIDAD: Intensión global y orientación relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

PROCEDIMIENTOS: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano”

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		7 de 40 Página

PROCESOS DE APOYO: Incluyen todos aquellos procesos para la previsión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

PROCESOS 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. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

PROCESOS ESTRATÉGICOS: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos y revisiones por la dirección.

PROCESOS MISIONALES: incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.

PROCESOS: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados. Se clasifican en: Estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

PRODUCTO O SERVICIO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.


REGISTROS: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita o obligatoria.

RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN: autoridad responsable de la aplicación de los reglamentos establecidos en el manual.

REVISIÓN: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

RIESGO: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		8 de 40 Página

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está encargado de los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetivo, de que se han cumplido los requisitos especificados.

VERSIÓN: Numeración que indica el nivel de actualización del documento.


4. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

4.1 RESEÑA HISTÓRICA

Mediante Decreto Ley 2365 de 1956 se creó el Instituto de Educación Rural en la ciudad de Pamplona, con carácter de Plantel Piloto para la educación rural en todo el país. Bajo estos lineamientos de Ley se iniciaron labores en los primeros meses de 1957 con carreras postsecundarias en Técnicas Agropecuarias, Educación Fundamental, Supervisión Escolar y Cooperativismo y al finalizar dicho año, mediante Resolución No 5074, el Ministerio de Educación Nacional creó la Escuela Normal Rural, también con carácter Piloto en Educación Media, bajo la colaboración de la UNESCO.

En 1963, mediante el Decreto 1928 del 26 de agosto, se reglamentó el Decreto legislativo del año 56 antes citado y se le precisó la estructura administrativa al

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		9 de 40 Página

plantel, el régimen académico, la reglamentación docente y estudiantil y el escalafón docente. Este decreto define al Instituto como “un organismo de nivel Educativo Superior que depende técnica y administrativamente del Ministerio de Educación Nacional por intermedio de la División de Educación Superior y Normalista del mismo”

En 1975 el ICFES evalúa la institución y el Ministerio de Educación Nacional, con base en las recomendaciones de la mencionada entidad plasmadas en el Acuerdo 49 de la Junta Directiva del 14 de abril, aprueba los programas de Tecnología Agropecuaria y Educación para el Desarrollo de la Comunidad mediante Resolución 2019 del 24 de abril del mismo año y autoriza al Instituto para otorgar títulos de tecnólogo en las áreas mencionadas.

En 1982 el M.E.N. autoriza a la Institución, mediante Resolución 5311 del 16 de abril, para expedir diplomas de Técnico Intermedio Profesional a los alumnos que hayan terminado satisfactoriamente los estudios y pruebas complementarias en las especialidades de Promoción social, Agropecuaria y Docencia Rural y, además, se renueva la aprobación de sus programas tecnológicos al ISER mediante Resolución 1375 del 15 de septiembre del Director del ICFES.


A raíz de la expedición de la Ley 30 de diciembre 28 de 1992, el Instituto Superior de Educación Rural de Pamplona inicia un proceso de reestructuración en razón del cual expide el Estatuto General mediante Acuerdo del Consejo Directivo No 010 del 2 de diciembre de 1993, el gobierno nacional aprueba las plantas de personal administrativo y docente en virtud de los Decretos No 240 y 1930 de 1994, respectivamente.

En el año 2009, se realizó el proceso de descentralización por medio de la ordenanza número 0015 de agosto de 2009, por medio de la cual se incorpora el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona al Departamento Norte de Santander”

4.2 MISIÓN

“El Instituto Superior de Educación Rural – ISER- tiene como misión formar profesionales integrales, competentes y comprometidos con el desarrollo rural y urbano mediante la intervención en los sectores sociales, económico, tecnológico, y cultural del país; a través del estudio, el perfeccionamiento y la enseñanza de las Ciencias, las Humanidades, las artes, la técnica y las tecnologías.”

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano”

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		10 de 40 Página

4.3 VISIÓN

Para el año 2019, “El Instituto Superior de Educación Rural – ISER-, como Institución de Educación Superior será reconocido como líder en el contexto académico por la calidad de sus procesos, la pertinencia de sus programas y el impacto de sus graduados en el medio local, regional, nacional e internacional.”

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La institución actualizó la estructura organizacional con base en el ajuste a la planta de personal administrativo realizada en la vigencia 2017, mediante el Acuerdo 015 del 25 de octubre de 2017

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI

5. NORMAS QUE ESTABLECEN OBJETIVOS, ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA ENTIDAD

Decreto Ley 2365 de 1956, por el cual se crea el instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona.

Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.

Estatuto General del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, Acuerdo 010 del 2 de diciembre de 1993.

Estatuto Docente, Acuerdo número 039 de diciembre de 1999

Mediante la Resolución 003 del 14 de enero de 2016 , se ajusta el manual específico de funciones y de competencias laborales de la planta de personal del Instituto Superior de Educación Rural – ISER.


Ordenanza número 0015 de agosto de 2009, por medio de la cual se incorpora el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona al Departamento Norte de Santander”

Acta de traspaso del orden nacional al orden territorial del 24 de abril de 2010

6. ACTO ADMINISTRATIVO O MODIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Mediante Resolución número 030 del 23 de febrero de 2006 se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad en el Instituto Superior de Educación Rural ISER de

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano”

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		11 de 40 Página

Pamplona, el cual fue acoplado conforme a los parámetros impartidos por el Departamento Administrativo de la Función DAFP. (Anexo 2).

La implementación del nuevo MECI se hizo mediante la Resolución número 214 del 21 de agosto de 2014. (Anexo 3).

7. ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS

El Código de Ética y buen Gobierno busca fomentar el compromiso, la identidad y el sentido de pertenencia de los funcionarios para con el Instituto y es una invitación permanente a trabajar con rectitud e idoneidad, éste no pretende sustituir, adicionar ni modificar ninguna norma legal de rango superior que rija al Instituto Superior de Educación Rural ISER.

Mediante Resolución 435 del 19 de octubre de 2014, "Por medio de la cual se adopta el Código de Ética en el Instituto Superior de Educación Rural ISER". (Anexo 4).


Mediante Resolución 503 del 26 de diciembre de 2016, por medio de la cual se modifica o actualiza el Código del Buen Gobierno del Instituto Superior de Educación Rural ISER. (Anexo 5).

8. OBJETIVOS

Facilitar la estandarización, comprensión, operación y evaluación de la gestión de la Institución y la manera como ésta desarrolla su función administrativa, en procura del cumplimiento de sus fines, integrando los aspectos estratégicos y de ejecución del Sistema de Control Interno en un ordenamiento interno, que facilite la comprensión del funcionamiento de la Institución.

9. ALCANCE

El manual de calidad y operación describe el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los componentes Gestión de la Calidad, Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Trabajo para la prestación del servicio del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona.

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		12 de 40 Página

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

10. REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La institución tiene identificado su contexto estratégico en el mapa de riesgo y oportunidades, en el cual se describen las cuestiones internas y externas que pueden afectar negativa o positivamente la gestión de la organización y las acciones de control y aprovechamiento:

Internos: Cultura organizacional, Infraestructura, Talento Humano, Económicos, Tecnológicos, Cumplimiento de planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos.

Externos: Políticos, Económicos, Sociales, Medio Ambiente, Legales, culturales, Tecnológicos.


Las cuestiones internas y externas que son pertinentes para la dirección y operación del Sistema de Gestión se encuentran identificados en la mapa de Riesgos y Oportunidades.

4.2 Matriz de las partes interesadas


La institución tiene identificada la matriz de las partes interesadas pertinentes aprobada por el grupo operativo del SIG

PARTE INTERESADA	SUBGRUPO	REQUISITOS DE PI	REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN	MEDIO DE COMUNICACIÓN
CLIENTES	Actuales	Formación integral de calidad	Formación integral de calidad	Página web institucional y redes sociales
	Potenciales	Oferta Educativa	Ingreso a los programas académicos	Página web institucional y redes sociales
	Egresados	Educación continuada	Desempeño laboral de calidad	Página web institucional y redes sociales
	Asociaciones estudiantiles	Cumplimiento requisitos del servicio	Reconocimiento de la asociación estudiantil	página web Institucional y correo electrónico
	Familia de los clientes	Rendimiento académico y bienestar	Apoyo en la formación integral de calidad	Teléfono, correo electrónico
	Sector Productivo	Programas pertinentes	Necesidades de oferta educativa	Comunicaciones oficiales, correo electrónico
PERSONAL	Alta dirección	Cumplimiento del Plan de Desarrollo	Compromiso y Liderazgo	comunicaciones oficiales
	Directivos	Cumplimiento de	Proponer políticas	comunicaciones oficiales

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		13 de 40 Página

		políticas		
	Órganos de Gobierno	Regular el funcionamiento	Adoptar políticas	comunicaciones oficiales
	Personal docente	Capacitación, bienestar y remuneración	Desempeño docente óptimo	comunicaciones oficiales
	Personal administrativo	Capacitación, bienestar y remuneración	Desempeño laboral óptimo	comunicaciones oficiales
	Sindicatos	Cumplimiento de derechos	Reconocer el derecho de la asociación	comunicaciones oficiales
	Personal Retirado	Reconocimiento del Servicio	Programas de Bienestar	comunicaciones oficiales
PROVEEDORES	De servicios	Pagos Oportunos	Calidad del Servicio	comunicaciones oficiales, teléfono
	De Bienes	Pagos Oportunos	Calidad del producto	comunicaciones oficiales, teléfono
COMPETIDORES	Instituciones de educación Superior similares	No competencia desleal	Convenios de cooperación	comunicaciones oficiales, teléfono
AGENTES SOCIALES	Centros Educativos	Articulación con la educación superior		
	Veedurías	Informar la Inversión de los recursos de manera transparente	Rendición de cuentas	comunicaciones oficiales
ADMINISTRACION PUBLICA	Autoridades regionales	Desarrollo social	Apoyo recursos financieros y otros	comunicaciones oficiales
	Órganos de Control	Cumplimiento de la normatividad vigente	Aplicación de los Principios de Auditoría	comunicaciones oficiales
	Autoridades administrativas	cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	Apoyo recursos financieros, administrativo, asesorías y otros	comunicaciones oficiales, teléfono
	Autoridades de seguridad	Normalidad del orden público	Seguridad de las personas y bienes	comunicaciones oficiales, teléfono
COMUNIDAD LOCAL	Juntas de acción comunal	Apoyo social	Cooperación	comunicaciones oficiales
	Asociaciones y/o agremiaciones	Asistencia técnica (proyección social)	Cooperación	comunicaciones oficiales, teléfono
SOCIEDAD	Medios de comunicación	Información confiable	Divulgación de la información Proyección de imagen institucional	comunicaciones oficiales, teléfono
MEDIO AMBIENTE	Autoridades ambientales	Protección del medio ambiente	Cooperación	comunicaciones oficiales, teléfono

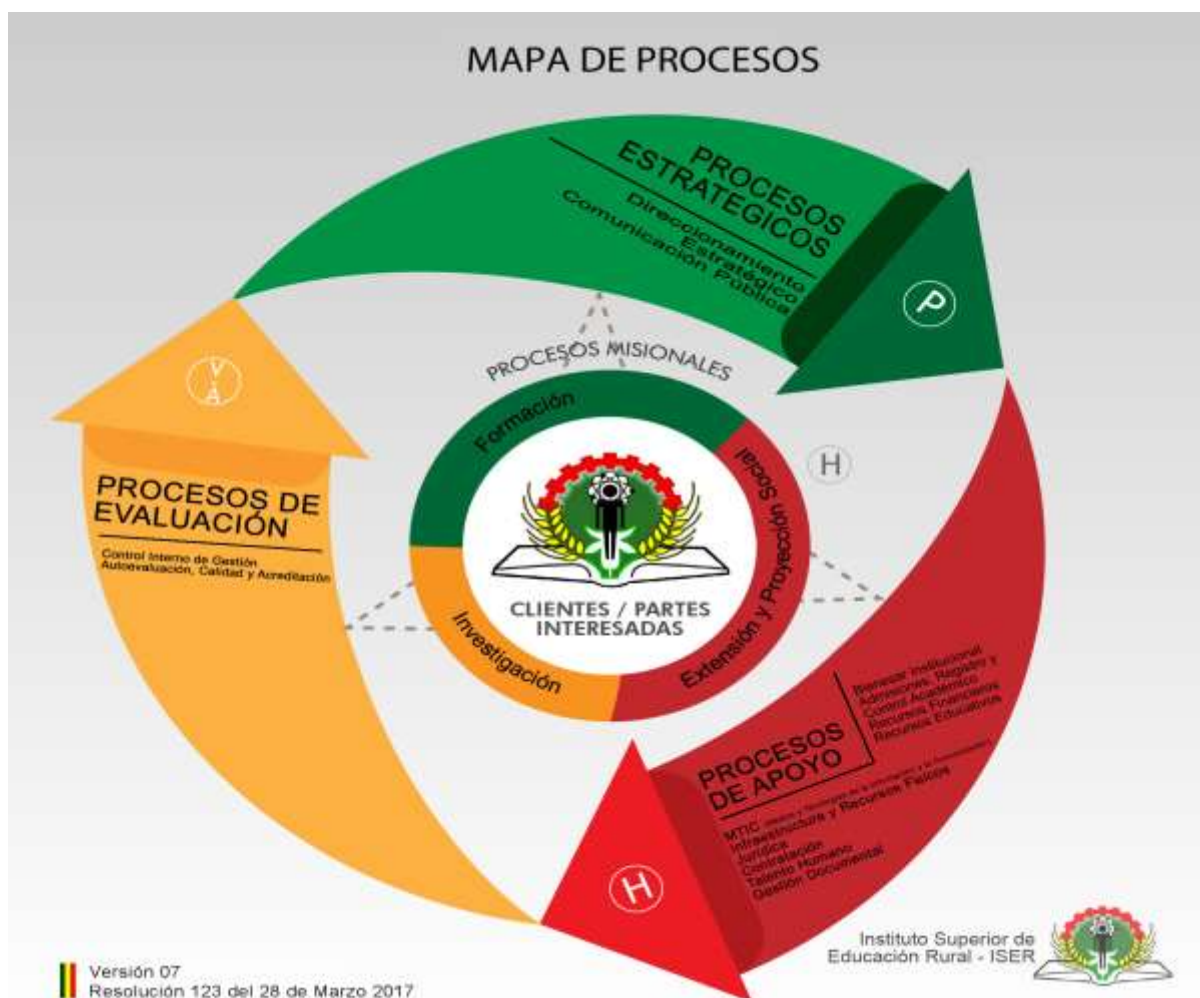
 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	05 Versión
24/11/2017 Fecha		
14 de 40 Página		

4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


El sistema de Gestión de la calidad en el instituto comprende el diseño y prestación de servicio de Educación Superior en el nivel Técnico, Tecnológico y Profesional en las modalidades presencial y a distancia, en áreas de Ciencias Administrativas, Sociales, Ingeniería y Agropecuaria.

4.4 SIG Y SUS PROCESOS

El ISER tiene identificados los procesos del Sistema Integrado de Gestión a través del Mapa de Procesos versión 07, (Anexo 6), adoptado mediante resolución número 123 del 28 de marzo de 2017, en el cual se determinan los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.




"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		15 de 40 Página

Estos a su vez están conformados por los siguientes procesos:

PROCESOS		PROCEDIMIENTOS
ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	P-DE-01 Planeación Estratégica
		P-DE-06 Mapas de riesgos y oportunidades
		P-DE-07 Audiencia pública de rendición de cuentas
		P-DE-05 Elección de Representatividades
	COMUNICACIÓN PUBLICA	P-CP-02 Plan de comunicaciones y medios
		P-CP-03 Plan de Mercadeo
		P-CP-04 Publicaciones en página web y medios sociales digitales
		P-CP-05 Comunicación organizacional
		P-CP-06 Peticiones, quejas reclamos y sugerencias
MISIONALES	FORMACION	P-FR-01 Planificación de la Formación
		P-FR-04 Registro Calificado de programa académicos
		P-FR-02 Docencia
		P-FR-03 Evaluación Docente
		P-FR-05 Inscripción Pruebas Saber Pro
	INVESTIGACION	P-IV-02 Conformación de semilleros y grupos de investigación
		P-IV-03 Gestión de convocatorias de investigación
	EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	P-PS-02 Interacción con el Sector Externo
		P-PS-01 Educación Continuada
		P-PS-03 Gestión de Proyectos Extensionistas
		P-PS-04 Servicio Social
		P-PS-05 Apoyo y seguimiento a egresados
	DE APOYO	BIENESTAR INSTITUCIONAL
P-BI-02 Servicio de Residencias		
P-BI-03 Salud Integral		
P-BI-04 Fomento Deportivo y Cultural		
P-BI-06 Permanencia Estudiantil		
P-BI-05 Programa de Bienestar Social e Incentivos		
P-BI-07 Seguridad y Salud en el Trabajo		
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO		P-AR-01 Inscripciones, Admisiones y Matriculas
		P-AR-04 Grados
RECURSOS FINANCIEROS		P-RF-01 Elaboración de presupuesto de ingresos y gastos
		P-RF-02 Ejecución presupuestal de ingresos y gastos
		P-RF-07 Elaboración de estados financieros
RECURSOS EDUCATIVOS		P-RE-08 Administración de los Recursos Educativos
	P-RE-06 Proyectos Pedagógicos Productivos	
	P-RE-02 Gestión de Biblioteca	


"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		16 de 40 Página

	MTIC(MEDIOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN)	P-MT-01 Administración de las plataformas tecnológicas	
		P-MT-03 Administración copias de seguridad de información digital	
	INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS FISICOS	P-IR-03 Mantenimiento preventivo y correctivo	
		P-IR-02 Gestión de Inventarios	
	JURIDICA	P-JR-01 Representación Judicial y Extrajudicial	
		P-JR-02 Agotamiento de recursos en sede administrativa	
		P-JR-03 Atención de derechos de petición, consultas y conceptos jurídicos	
		P-JR-04 Procesos disciplinarios de servidores públicos	
		P-JR-05 Procesos disciplinarios estudiantes	
		P-JR-06 Proyección y revisión de actos administrativos	
	GESTION DOCUMENTAL	P-GD-04 Planeación Documental	
		P-GD-01 Creación, uso y mantenimiento de la información documentada	
		P-GD-03 Retención, acceso y preservación de la información documentada	
	CONTRATACION	P-CT-01 Plan anual de adquisiciones	
		P-CT-02 Contratación por modalidades	
		P-CT-08 Convenios por modalidades	
		P-CT-07 Evaluación de proveedores externos	
	TALENTO HUMANO	P-TH-05 Plan de Formación y Capacitación	
		P-TH-01 Vinculación	
		P-TH-03 Nómina	
P-TH-02 Situaciones Administrativas			
P-TH-04 Evaluación del desempeño			
P-TH-07 Retiro			
DE EVALUACION	CONTROL INTERNO DE GESTION	P-CI-05 Acompañamiento y Asesoría	
		P-CI-01 Auditorías Integrales	
		P-CI-04 Planes de mejoramiento	
		P-CI-02 Informes finales de Control Interno	
	AUTOEVALUACION, CALIDAD Y ACREDITACION	P-AC-01 Control de Servicios no Conformes	
		P-AC-03 Evaluación de Satisfacción del Cliente	
		P-AC-04 Revisión por la Dirección	
		P-AC-02 Evaluación de Programas Académicos	

La interacción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona se relaciona en las caracterizaciones definidas para uno de los procesos enmarcados en el ciclo PHVA, las cuales se encuentran contenidos en los Listados Maestros de Documentos Internos para cada proceso. (Ver Anexos 7 al 23).


"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN		24/11/2017 Fecha
		17 de 40 Página


4.4.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC

La institución tiene identificado el cuadro con los requisitos de la información documentada del SIG conforme a la revisión realizada a la nueva norma:


Requisito	Documento
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada estableciendo: - Los productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad; - La justificación para cualquier caso en que un requisito de esta Norma Internacional no se pueda aplicar.	Manual de calidad y operación
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe mantener información documentada en la medida necesaria para apoyar la operación de los procesos y retener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Manual de Calidad y Operación Tablas de Retención Documental
5.2.2 Política de calidad La política de la calidad debe: a) estar disponible como información documentada ; b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según sea apropiado.	Manual de calidad y operación
6.2.1 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos de la calidad	Manual de calidad y operación
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición La organización debe mantener la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos. Cuando no existan tales patrones debe mantenerse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;	Planeación Estratégica
7.2 Competencia La organización debe: d) conservar la información documentada	Serie Historias laborales Manual de Funciones y competencias

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		18 de 40 Página


apropiada, como evidencia de la competencia.	
<p>7.5 Información documentada</p> <p>El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</p> <p>a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional</p> <p>b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>NOTA El alcance de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede ser diferente de una organización a otra, debido a:</p> <p>a) el tamaño de la organización y a su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;</p> <p>b) la complejidad de los procesos y sus interacciones;</p> <p>c) la competencia de las personas.</p>	Manual de calidad y operación
<p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).</p>	<p>Proceso Gestión Documental</p> <p>- Procedimiento Planeación documental</p> <p>- Procedimiento creación, actualización y mantenimiento de la información documentada</p>
<p>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según sea aplicable:</p> <p>a) distribución, acceso, recuperación y uso;</p> <p>b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</p> <p>c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);</p> <p>d) retención y disposición.</p> <p>La información documentada de origen externo, que la organización ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar y controlar, según sea adecuado.</p>	- Procedimiento retención, acceso y preservación de la información documentada
<p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos, como se especifica en el apartado 4.4, necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6.1</p>	Manual de Calidad y Operación

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		19 de 40 Página

<p>mediante lo siguiente:</p> <p>e) manteniendo información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.</p>	
<p>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</p> <p>La organización debe revisar, según sea aplicable:</p> <p>Debe mantenerse la información documentada que describe los resultados de la revisión, incluyendo cualquier requisito nuevo o cambiado para los productos y servicios.</p> <p>Cuando se cambien los requisitos de los productos y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.</p>	<p>Procedimiento Evaluación de programas académicos</p>
<p>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:</p> <p>j) la información documentada necesaria para confirmar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.</p>	<p>Procedimiento Registro Calificado de programas Académicos</p> <p>Procedimiento Planificación de la formación</p> <p>Procedimiento Docencia</p>
<p>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar o desarrollar. La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo</p>	<p>Serie programas académicos</p>
<p>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:</p> <p>f) se conserva la información documentada de estas actividades</p>	<p>Procedimiento de Evaluación de programas académicos</p> <p>Procedimiento Evaluación Docente</p> <p>Procedimiento Inscripción Pruebas Saber Pro</p> <p>Procedimiento Apoyo y seguimiento a Egresados</p>
<p>8.3.5 Elementos de salida del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe asegurarse de que los elementos de salida del diseño y desarrollo:</p> <p>La organización debe mantener la información documentada resultante del proceso de diseño y desarrollo.</p>	<p>Procedimiento Registro Calificado de programas Académicos</p>
<p>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</p> <p>Se deben mantener la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo</p>	<p>Procedimiento Registro Calificado de programas Académicos</p>
<p>8.4.1 Control de los productos y servicios suministrados externamente</p>	<p>Procedimientos de contratación</p>

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN		24/11/2017 Fecha
		20 de 40 Página

La organización debe conservar la información documentada adecuada de los resultados de las evaluaciones, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos	
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio La organización debe implementar condiciones controladas para la producción y prestación del servicio, incluyendo actividades de entrega y posteriores a la entrega. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos y servicios; la disponibilidad de información documentada que define las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar	Procedimiento Registro Calificado de programas Académicos
8.5.2 Identificación y trazabilidad Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de los elementos de salida del proceso, y mantener cualquier información documentada necesaria para mantener la trazabilidad.	Serie Historias académicas Procedimiento Apoyo y seguimiento a Egresados
8.5.6 Control de los cambios La organización debe mantener información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.	Procedimiento Registro Calificado de programas Académicos Procedimiento de Evaluación de programas académicos
8.6 Liberación de los productos y servicios La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. La información documentada debe proporcionar trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación de los productos y servicios para su entrega al cliente.	Procedimiento Registro Calificado de programas Académicos
8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes La organización debe mantener información documentada de las acciones tomadas sobre los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes, incluyendo cualquier concesión obtenida y la persona o autoridad que ha tomado la decisión en relación con el tratamiento de la no conformidad.	Procedimiento control de servicios no conformes Procedimiento Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Procedimiento Planeación Estratégica Procedimiento de Auditorías Integrales

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		21 de 40 Página

9.1.1 Generalidades La organización debe asegurarse de que las actividades de seguimiento y medición se implementan de acuerdo con los requisitos determinados y se debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados.	Procedimiento Planes de Mejoramiento
9.2.2 Auditoría Interna La organización debe: f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de Auditoría y los resultados de auditoría.	Procedimiento Auditorías Integrales
9.3.2 Revisión por la Dirección La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	Procedimiento Revisión por la Dirección
10.2.2 no conformidades y acciones correctivas La organización debe conservar información documentada , como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada; b) los resultados de cualquier acción correctiva	Procedimiento Auditorías Integrales Procedimiento Planes de mejoramiento

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO


Mediante resolución número 229 del 8 de junio de 2016, se establece los roles y responsabilidades para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y la resolución número 432 del 2 de noviembre de 2016 modifica el parágrafo del artículo sexto de la referida resolución. (Anexos 24 y 25).

El compromiso de la Alta Dirección del ISER se evidencia en:

- a). La documentación y divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad
- b). El cumplimiento de la normatividad aplicable al Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona
- c). La revisión periódico del Sistema Integrado de Gestión
- d). El Mejoramiento continuo al Sistema Integrado de Gestión
- e). La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.

El enfoque al cliente está determinado y se mide a través del procedimiento de satisfacción del cliente para todos los procesos.

El Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona por ser un establecimiento Público debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		22 de 40 Página

que le aplican y con base en ello trazar las directrices para la satisfacción de sus clientes.

El ISER documentó e implementó el **procedimiento P-AC-03 Evaluación de la satisfacción del cliente** que da la metodología para el seguimiento de la información relacionada con los clientes con respecto a la prestación de servicios que presta el ISER para todos los procesos, y el procedimiento **P-CP-06 Peticiones, quejas reclamos y sugerencias** en donde se encuentra definidas disposiciones de la retroalimentación de los clientes incluidas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para todos los procesos.

La rendición de la cuenta con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión se realiza conforme lo establece el procedimiento de Audiencia de Rendición de cuentas que se rinde cada vigencia.

5.2 POLITICA:

La política de calidad y los objetivos de calidad se alinean con la Planeación Estratégica, la normatividad interna vigente de la institución (PEI, Estatuto General) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, al Modelo Estándar de Control Interno MECI; por tanto, cada vez que cambien unos de estos criterios se hace la respectiva modificación. La Actual política del SIG:


“El instituto superior de Educación Rural ISER, está comprometido con el desarrollo rural y urbano de la región y el país, a través de la formación de profesionales integrales, garantizando la prestación del servicio educativo en términos de equidad y oportunidad para los diferentes grupos poblacionales; basado en el mejoramiento continuo del Sistema integrado de Gestión que satisfaga de manera eficiente, las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.”

La política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión es aprobada por el grupo Operativo y socializado a la comunidad en general del Instituto a través del link del SIG está ubicado en la página web institucional y a través de los correos institucionales.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Mediante resolución número 229 del 8 de junio de 2016, se establecen los roles y responsabilidades para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y mediante resolución número 432 del 2 de noviembre de 2016 se modifica el parágrafo del artículo 6 de la resolución número 229.

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano”

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		23 de 40 Página

Asimismo, mediante la resolución 453 del 27 de septiembre de 2017, se modifica parcialmente el artículo segundo de la resolución 229 del 8 de junio de 2016, para designar como Representante de la Alta Dirección del área administrativa al cargo de Secretario General.


En los referidos actos administrativos se determinan los líderes de los procesos asumidos por los siguientes cargos:

NIVEL DE PROCESOS	PROCESOS	LIDER
ESTRATEGICOS	Direccionamiento Estratégico	Profesional Especializado de Planeación
	Comunicación Pública	Profesional universitaria de Comunicación y prensa
MISIONALES	Formación	Vicerrectora Académica
	Investigación	Profesional Universitaria de Investigación
	Extensión y Proyección social	Profesional Universitaria de Extensión y Proyección social
APOYO	Bienestar Institucional	Profesional Universitaria de Bienestar
	Admisiones, registro y control Académico	Profesional Universitaria de Admisiones, Registro y Control Académico
	Recursos Financieros	Secretaría General
	Recursos Educativos	Vicerrectora Académica
	MTic (Medios y Tecnologías de la Información y la Comunicación)	Profesional Universitario de Nuevas Tecnologías
	Talento Humano	Profesional Universitaria de Talento Humano
	Jurídica	Profesional Especializada de Jurídica
	Gestión Documental	Secretaría General
	Contratación	Profesional Especializada de Jurídica
	Infraestructura y Recursos Físicos	Técnico Administrativo de Suministros, bienes e inventarios
EVALUACIÓN	Control Interno de Gestión	Profesional Especializado de Control Interno
	Autoevaluación, Calidad y Acreditación	Profesional Universitaria de Autoevaluación, Calidad y Acreditación

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		24 de 40 Página

Cada líder del proceso identifica los riesgos de cada proceso, como también sus oportunidades. El grupo Operativo del sistema Integrado de Gestión aprueba el Mapa de Riesgos Institucional como también el Mapa de Oportunidades institucional.

El profesional de control interno hace seguimiento periódico al mapa de riesgos y mapa de oportunidades de cada proceso con el fin de evitar que se materialicen los riesgos y verificar que cada proceso aplique su riesgo positivo (oportunidad) en pro del mismo.

Los riesgos y oportunidades se referencian en cada una de las caracterizaciones de los procesos e identificados en el Mapa de Riesgos y Mapa de Oportunidades institucional, los cuales se hacen con base en el procedimiento **P-DE-06 Mapas de riesgos y oportunidades**” para el cual se toma como referencia la metodología de la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Mediante la resolución número 489 del 19 de diciembre de 2016, se actualiza la Política de Administración del Riesgo. (Anexo 26).


6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión:

1. *Formar profesionales integrales a través de los procesos misionales que generen soluciones a las necesidades y problemáticas de la región y el país para el desarrollo rural y urbano.*
2. *Garantizar la prestación del servicio educativo en términos de equidad y oportunidad para los diferentes grupos poblacionales del país.*
3. *Buscar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión que satisfaga de manera eficiente las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.*

6.2.2. PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

El plan de calidad del sistema Integrado de Gestión se establece a través del Plan de Desarrollo, los planes de acción de cada proceso y el plan de acción Institución y se realiza el seguimiento de manera trimestral midiendo sus avances.

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		25 de 40 Página

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El instituto realiza un plan de trabajo de manera anual a través del Comité de control Interno y el Grupo Operativo del SIG con el fin de identificar los cambios de la norma para desarrollar e implementar la planificación de los cambios.

La planificación de los procesos para la prestación del servicio (Misionales) se describe en los procesos: Formación, Investigación, y Extensión y Proyección Social, los cuales están acordes al Proyecto Educativo Institucional PEI, el cual fue adoptado mediante el acuerdo número 027 del 31 de octubre 2005 y modificado mediante el acuerdo número 008 del 3 de octubre de 2013 del Consejo Directivo y Acuerdo 022 del 28 de julio de 2015 "Por medio del cual se modifica parcialmente el Proyecto Educativo Institucional del Instituto Superior de Educación Rural ISER, aprobado mediante Acuerdo No 027 del 31 de octubre de 2005"

7. APOYO


7.1 RECURSOS

El Instituto Superior de Educación Rural de Pamplona dispone de una amplia planta física, adecuada al número de estudiantes, en cuanto al área y un número de aulas para el ejercicio de la actividad docente.

Esta infraestructura física está dotada de laboratorios, aulas múltiples y auditorios de beneficio general para los diferentes programas, biblioteca, asimismo también cuenta con oficinas para el ejercicio de la función académico administrativa de las diferentes dependencias de la institución; escenarios deportivos, cafeterías, zonas de recreación, servicios sanitarios, bloque de residencias estudiantiles, parqueaderos, zonas verdes, caminos peatonales, granjas, estación meteorológica, coliseo cubierto y zonas de reserva. Por otra parte, el Instituto Superior de Educación Rural de Pamplona cuenta con área de expansión que facilita su aumento en el caso de que se incrementara la demanda de los servicios académicos ofrecidos.

Dentro de su sede principal de la institución se distinguen el edificio Isabel Celis (Bloque Administrativo), Bloque IB, IC e ID, una Biblioteca, una cooperativa (cafetería, papelería, servicios diversos), 26 salones, tres Canchas múltiples, un Coliseo Cubierto (con capacidad para 1500 personas), un bloque de sistemas (con siete laboratorios y tres oficinas destinadas a la academia), un Bloque IA (compuesto por cuatro plantas), donde se ubican oficinas, un gimnasio y un laboratorio en las dos primeras plantas y habitaciones para estudiantes en la tercera y cuarta planta, dotadas con baños y área social. Por otra parte se cuenta con un

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		26 de 40 Página

área de talleres, una cancha de futbol, una granja experimental en Pamplona y una hacienda para prácticas.

El Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios. Para llevar a cabo este propósito se han documentado y establecido el proceso de Infraestructura y Recursos Físicos.

La infraestructura con que cuenta el ISER incluye instalaciones locativas (edificios), servicios de apoyo de la misma, tales como: Inventarios, Mantenimiento de bienes y Vigilancia general

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El ambiente para la operación de los procesos está identificado en cada caracterización de cada uno de los procesos en el numeral 12 Gestión de los recursos

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado se ha implementado el proceso de Bienestar Institucional, y los recursos necesarios están establecidos en las caracterizaciones de los procesos.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición

Se cuenta con el Instructivo I-DE-04 Elaboración, Medición y Análisis de Indicadores de Gestión el cual detalla cómo elaborar los indicadores de cada proceso y el seguimiento a realizarse para cada uno de éstos como también permite llevar a cabo la trazabilidad de las mediciones.


El seguimiento y análisis de estos procesos se realiza mediante los indicadores de gestión descritos en la casilla correspondiente a cada caracterización, la ejecución de las actividades realizadas conforme a lo definido en cada uno de los procedimientos y a través de las Auditorías Internas.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos es responsabilidad de los líderes de los mismos.

7.2 Competencia

Mediante la Resolución 003 del 14 de enero de 2016 , se ajusta el manual específico de funciones y de competencias laborales de la planta de personal del Instituto Superior de Educación Rural – ISER. (Anexo 27).

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		27 de 40 Página

El Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona proporciona formación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios, para tal efecto se ha establecido el proceso de Talento Humano. Como evidencia del cumplimiento de la competencia se mantienen los registros de las historias laborales en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los servidores públicos que ejercen funciones públicas.

7.3 Toma de Conciencia

La actualización y cambios del Sistema Integrado de Gestión de la Institución se socializa mediante el link del SIG ubicado en la página web institucional y a través de los correos institucionales.

7.4 Comunicación


La institución establece anualmente el Plan de Comunicación y medios mediante el cual determina los criterios: ¿qué queremos?, ¿quién comunica?, ¿qué comunicaremos?, ¿a través de qué medio?, ¿cómo?, atributo, mensaje, ¿a quién?, duración, presupuesto, fecha de aprobación y fecha de ejecución. (Anexo 28)

7.5 Información documentada

La institución cuenta con el procedimiento P-GD-01 Creación, uso y mantenimiento de la información documentada, el cual establece las directrices para la creación y actualización de la documentación de los procesos del sistema Integrado de Gestión.

Para el control de la información documentada requerida por el Sistema Integrado de Gestión se tiene establecido el procedimiento P-GD-03 Retención, acceso y preservación de la información documentada, el cual define los controles necesarios para la identificación, distribución, acceso, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros en el Sistema Integrado de Gestión para permitir que la misma esté disponible y se idónea para su uso donde y cuando se necesite,

Como instrumentos de control de la información pública La institución ha implementado las Tablas de Retención Documental aprobadas mediante la resolución número 456 de 2015 (Anexo 29) y registradas en el Registro Único de Series Documentales – RUSD del Archivo General de la Nación y Tablas de Valoración Documental para el fondo acumulado del Instituto, aprobadas mediante la resolución número 212 del 18 de mayo de 2016 (Anexo 30) y presentadas al Consejo Departamental de Archivos.

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		28 de 40 Página

La información se encuentra disponible en la página Web institucional para todos los servidores públicos, cualquier copia del documento que no sea solicitada formalmente a los Representantes de la Alta Dirección se considera como COPIA NO CONTROLADA.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control Operacional

La institución cuenta con matriz de requisitos legales y reglamentarios (Normograma Institucional) y cada proceso tiene identificado los mismos.

En cumplimiento del ciclo PHVA del Sistema Integrado de Gestión, en la mayoría de los procesos se tienen implementados planes para el desarrollo de las actividades de los procesos.


La caracterización de los procesos es el mecanismo a través del cual el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona planifica la manera como se llevan a cabo dichos procesos. Esto incluye la identificación del proceso, requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NCTGP 1000:2009 aplicables conforme al ciclo PHVA, Responsable del proceso, objetivo, alcance, proveedores, entradas, actividades (procedimientos), salidas, clientes, requisitos aplicables al proceso (Norma NTCGP:1000:2009 y MECI:1000:2014), requisitos aplicables al proceso, requisitos legales y reglamentarios (Normograma), políticas de operación, Gestión de los recursos, procesos con los que se interactúa y procesos de apoyo, control de cambios, documentos asociados al proceso, medición y seguimiento (Indicadores del proceso, mapa de Riesgos y Mapa de oportunidades),

La Alta Dirección se asegura que se mantiene el Sistema Integrado de Gestión, cuando ocurren cambios en éste, monitoreando dichos cambios a través de las revisiones.

Cuando se presentan cambios que puedan afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión, el Comité de Control Interno o Grupo Directivo da las directrices para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causan al SIG.

Son cambios de este tipo, entre otros:

- Cambios en la legislación
- Cambios en la norma técnica de calidad
- Cambios en la estructura organizacional

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	05 Versión
24/11/2017 Fecha		
29 de 40 Página		

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El proceso de comunicación pública en el ISER establece las disposiciones para mantener una comunicación eficaz con los clientes internos y externos. Estas actividades se encuentran documentadas en los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento **P-DE-07 Audiencia pública de rendición de cuentas**
- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de link en la página institucional y el **Procedimiento P-CP-06 Peticiones, quejas reclamos y sugerencias.**
- ✓ Procedimiento **P-AC-01 Control de Servicios no conformes**
- ✓ Procedimiento **P-CT-07 Evaluación de proveedores externos**

Los requisitos de los servicios que presta el ISER está determinados por la Constitución Política de Colombia, las Leyes, Decretos, Ordenanzas, entre otros, que rigen las competencias de los Entes Públicos, luego cada proceso del Sistema Integrado de Gestión tiene identificados los requisitos legales que le aplican en el **Formato F-GD-03 Listado Maestro de Documentos Externos** y en los documentos que hacen parte de los mismos procesos (“Marco Legal” y “Documentos Relacionados” de cada procedimiento).

Para identificar los requerimientos de los clientes el ISER, se obtiene información de los mismos por medio del contacto directo en los diferentes escenarios y mediante contratos y convenios, también, a través del Procedimiento **P-CP-06 Peticiones, quejas reclamos y sugerencias.**


8.2.3. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios

Se mantiene registro de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta, a través del Procedimiento **P-AC-04 Revisión por la dirección**; de igual forma para efectos de la prestación del servicio se tienen en cuenta los requisitos legales vigentes para el proceso de Contratación como apoyo a la parte misional de la Institución.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

El instituto tiene identificada la matriz de requisitos legales y reglamentarios a nivel institucional como para cada proceso (Normograma Institucional).

La institución cuenta con el procedimiento **P-AC-02 Evaluación de programas académicos** el cual está ubicado en el proceso de Direccionamiento Estratégico, el

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	05 Versión
24/11/2017 Fecha		
30 de 40 Página		

cual permite asegurar que cuando existan cambios en los requisitos para la prestación del servicio la información documentada pertinente se modificada.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El proceso de Formación diseña los programas académicos de formación que son ofertados a los clientes teniendo en cuenta la normatividad legal vigente relacionada con la Educación Superior, ésta es realizada a través de la Planificación Académica, teniendo en cuenta el Plan de Desarrollo de la Institución y su período de ejecución, el Proyecto Educativo Institucional – PEI. Así mismo, son asignadas las responsabilidades del diseño de nuevos programas de formación, a través de la Vicerrectoría Académica, las Facultades de las Unidades Académicas y los comités curriculares. Además el proceso planifica sus actividades académicas mediante el calendario académico, el cual es aprobado semestralmente por el Consejo Académico.

8.3.3 Entradas para el Diseño y Desarrollo


Los requisitos de la prestación del servicio están fundamentados en la Ley 30 de 1992, Ley 749 de 2002, Ley 1188 de 2008, el Decreto 1295 de 2010, por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de Educación Superior y se dictan otras disposiciones. Así mismo, es necesario hacer un estudio de mercado referente a las necesidades y requerimientos de los clientes para el diseño de un determinado programa.

El proceso de Formación tiene formulado el procedimiento P-FR-04 Registro Calificado de programas académicos

El Instituto Superior de Educación ISER de Pamplona obtiene el diseño y desarrollo de los programas académicos a través del cumplimiento de los requisitos de condiciones mínimas de calidad con sus respectivos soportes, los cuales corresponden a:

1. Denominación académica del programa
2. Justificación del programa
3. Aspectos curriculares básicos del programa
4. Organización de las actividades de formación por créditos académicos
5. Formación investigativa
6. Proyección social
7. Sistema de selección y evaluación de estudiantes

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		31 de 40 Página

8. Personal académico
9. Medios educativos
10. Infraestructura
11. Estructura académico-administrativa
12. Autoevaluación
13. Políticas y estrategias de seguimiento a egresados
14. Bienestar Universitario
15. Recursos Financieros para apoyar el programa

8.3.4. Controles del Diseño y Desarrollo

Las revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo del proceso de formación se hacen según lo planificado, de conformidad con el procedimiento de evaluación de programas académicos. El ISER por medio del Comité Curricular revisa y mantiene registro de los resultados del diseño y desarrollo de los programas a través de las actas de los mismos.

El Comité Curricular del ISER verifica las condiciones mínimas de calidad exigidas por el Ministerio de Educación en el diseño y desarrollo de los programas académicos, y las registra en las actas respectivas

Una vez revisado y verificado el diseño y desarrollo de los programas académicos por el Comité curricular del ISER, éste es remitido a la Facultad respectiva para que sea validado y a su vez es enviado al Consejo de Académico, quien es el encargado de estudiar y aprobar el respectivo diseño y desarrollo del programa académico. Así mismo, se remite al Ministerio de Educación Nacional para ser radicado y sean fijadas las visitas de verificación de las condiciones mínimas de calidad para otorgar el Registro Calificado respectivo.


8.3.6. Cambios del Diseño y desarrollo

El control de los cambios es realizado por el Comité Curricular, Facultad y Consejo Académico de la Institución, a través de la ejecución del procedimiento de evaluación de programas académicos. Una vez que el Ministerio de Educación Nacional revisa y envíe aclaraciones a las solicitudes de registro calificado, éstas serán corregidas conforme a los requerimientos presentados por el mismo.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El ISER cumple con los requisitos especificados en la Ley 80 de 1993, y sus Decretos Reglamentarios, los cuales están relacionados al proceso de Contratación mediante los siguientes procedimientos:

"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		32 de 40 Página

Procedimiento **P-CT-01 Plan anual de adquisiciones**
 Procedimiento **P-CT-02 Contratación por modalidades**
 Procedimiento **P-CT-07 Evaluación de proveedores externos**
 Procedimiento **P-CT-08 Convenios por modalidades**

El Instituto evalúa y selecciona a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios con base en los requisitos definidos previamente por la Institución. Se evalúan los proveedores a través de los parámetros establecidos en el **Procedimiento P-CT-07 Evaluación de proveedores externos**.

Toda la información requerida para la Adquisición de Bienes y Servicios, descrita en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio, se encuentra documentada en los procedimientos para la contratación.


El Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona se asegura que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados en la implementación del proceso de Contratación.

8.5 PRODUCCION Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Para el Control de la Prestación del servicio, el ISER ha establecido como mecanismos básicos:

- a). Plan de Desarrollo
- b). Plan de acción Institucional, Plan Anual de Adquisiciones, programas y proyectos.
- c). Los procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión relativos a los procesos misionales y procesos de apoyo académico. Estos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- d). Los diferentes registros identificados en los diferentes procedimientos de los procesos misionales.
- e). Están identificados riesgos de mayor probabilidad a través del mapa de riesgos y oportunidades institucional.
- f). El procedimiento documentado para el producto y/o servicio no conforme **P-AC-01 Control de Servicios no conformes** para todos los procesos.

Todos los registros pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión se identifican acorde a lo establecido en el numeral 7 "Control de Registros" de cada procedimiento.

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		33 de 40 Página

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Instituto salvaguarda los documentos que aporte el cliente en el momento que solicita el servicio a través de su formación, y hacen parte de la Historia Académica, la cual está a cargo de Admisiones, Registro y Control Académico, y su organización está bajo los parámetros de los procedimientos de Control de los Registros del Proceso Gestión Documental.

8.5.4. Preservación

Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los documentos se encuentran descritos en los procedimientos que hacen parte de los procesos de Gestión Documental, y Medios y Tecnologías de la Información y la comunicación MTIC.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El instituto tiene documentado el procedimiento **P-AC-01 Control de Servicios no conformes** para todos los procesos, el cual define la metodología para efectuar el control del servicio no conforme, como resultado del análisis a los procedimientos que no cumplen con las necesidades o expectativas establecidas, de una forma implícita u obligatoria.


9. EVALUACION DE DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El ISER tiene documentado, establecido e implementado el seguimiento, medición y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del Producto y/o prestación del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad el Sistema Integrado de Gestión.

Como parte de las medidas del desempeño del Sistema Integrado de Gestión, el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente a través del **Procedimiento P-AC-03 Evaluación de la satisfacción del cliente** para todos los procesos, también se gestionan las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes respecto a la prestación del servicio a través del Procedimiento **P-CP-06 Peticiones, quejas**

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		34 de 40 Página

reclamos y sugerencias. En función de los resultados obtenidos se pueden generar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema Integrado de Gestión tiene el numeral 17 denominado “Medición y Seguimiento” en donde se relacionan los indicadores de cada proceso, los cuales son detallados en la Formato **F-DE-15 Tablero de Control de Indicadores de Gestión Institucional**. A través de estos indicadores se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente.

El ISER hace el seguimiento y medición de las características del producto y/o servicio para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto lo hace teniendo en cuenta las disposiciones planificadas en el respectivo requisito. En la Administración de los registros de cada uno de los procedimientos en el numeral 7, están contempladas las personas que autorizan la entrega del producto y/o prestación del servicio

9.2 AUDITORÍA INTERNA


El Sistema Integrado de Gestión del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona es objeto de auditorías internas de calidad planificadas desde el proceso de Control Interno de Gestión para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión, la efectividad, eficacia y eficiencia del mismo.

Existen dos tipos de auditorías internas en el ISER:

- 1). Auditorías Internas de Calidad: se realiza el menos una auditoria anual a todo el Sistema Integrado de Gestión. Estas auditorías se realizan por procesos y se programan en diferentes periodos, según el estado de importancia de los procesos así como el resultado las auditorias previas.
- 2). Auditoría Interna de Control Interno: Se realizan teniendo en cuenta las directrices en el proceso independiente y las directrices establecidas en el Modelo Estándar de Control Interno.

La metodología establecida para la realización de las auditorias en el Instituto Superior de Educación Rural ISER se llevan a cabo mediante el Procedimiento **P-CI-01 Auditorías Inegrales**. La información resultante es uno de los elementos de entrada para el Procedimiento **P-AC-04 Revisión por la dirección** al sistema integrado de gestión.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	05 Versión
24/11/2017 Fecha		
35 de 40 Página		

El rector del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona ha documentado e implementado el procedimiento **P-AC-04 Revisión por la dirección** que define la forma cómo la Alta Dirección debe Revisar el Sistema Integrado de Gestión para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continúa para satisfacer los requisitos de la Norma Técnica de Calidad, la Política de calidad y los objetivos del SIG.

En dicho procedimiento se detalla la información de entrada por la Revisión y los resultados que allí se generen. Esta revisión debe dar como resultado el Plan de Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, en donde se establecen las acciones de mejora, los responsables, el plazo de ejecución y los recursos.


10. MEJORA

El ISER con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, efectividad y eficacia del Sistema Integrado de Gestión ha documentado y ajustado el proceso de Mejoramiento continuo a través del Procedimiento **P-CI-04 Planes de mejoramiento**

En cualquiera de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión del ISER se puede identificar la necesidad de generar acción correctiva debido a:

- Análisis de los servicios no conformes
- Análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Resultados de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión
- Resultado de las auditorias independientes
- Evaluación de satisfacción del cliente
- Resultado del seguimiento y medición de los procesos (Autoevaluación y mejoramiento continuo)
- Resultados de auditorías externas de calidad
- Resultados de la revisión por la dirección

Para ello el ISER ha establecido el **procedimiento P-CI-04 Planes de mejoramiento**, en éste se establecen los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de la eficacia de las mismas.

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		36 de 40 Página


SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. NORMATIVIDAD

- ✓ Resolución 2400 de 1979: Mediante el cual se crea el estatuto de seguridad industrial.
- ✓ Ley 9 de 1979: Código sanitario nacional
- ✓ Resolución 2013 de 1986: Creación y funcionamiento de comités paritarios de salud ocupacional.
- ✓ Decreto 614 de 1984: Creación de bases para la organización de la salud ocupacional.
- ✓ Resolución 2013 de 1986: Establece la creación y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en las empresas.
- ✓ Resolución 1016 de 1989: Establece el funcionamiento de los programas de salud ocupacional en las empresas.
- ✓ Decreto 1295 de 1994: Mediante el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales.

- ✓ Decreto 1530 de 1996: se define accidente de trabajo y enfermedad profesional con muerte del trabajador.
- ✓ Ley 776 de 2002: Se dictan normas de organización, administración y prestación del sistema general de riesgos profesionales.
- ✓ Resolución 1401 de 2007: Reglamenta la investigación de accidente e incidente de trabajo.
- ✓ Resolución 2346 de 2007: Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- ✓ Resolución 1918 de 2009: Modifica los artículos 11 y 17 de la resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Resolución 1956 de 2008: Se adoptan medidas para el consumo de cigarrillo y tabaco.
- ✓ Resolución 2646 de 2008: se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- ✓ Decreto 2566 de 2009: se emite la tabla de enfermedades profesionales.
- ✓ Resolución 652 de 2012: se establecen conformación de comités de con-vivencia laboral para empresas públicas y privadas y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Circular 0038 de 2010: espacio libre de humo y sustancias psicoactivas en la empresa.


"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y humano"

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		37 de 40 Página

- ✓ Resolución 1356 de 2012: Por medio de la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012.
- ✓ Ley 1562 de 2012: Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
- ✓ Resolución 1409 de 2012: Por la cual se establece el reglamento de seguridad para la protección en caídas en trabajos en alturas.
- ✓ Resolución 4502 de 2012: Por la cual se reglamenta el procedimiento, requisitos para el otorgamiento y renovación de las licencias de salud ocupacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Resolución 1903 de 2013: Por la cual modifica el numeral 5° del artículo 10 y el párrafo 4° del artículo 11 de la Resolución 1409 de 2012, por la cual se estableció el Reglamento para Trabajo Seguro en Alturas, y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Resolución 3368 de 2014: Modificación al reglamento para protección contra caídas de trabajo en alturas.
- ✓ Decreto 1443 de 2014: Por medio del cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
- ✓ Resolución 176 del 24 de abril de 2015, Por la cual se conforman el comité paritario de salud y seguridad en el trabajo del ISER de Pamplona COPASST.
- ✓ Resolución 580 del 04 de noviembre de 2015, Por la cual se constituye el Comité de Convivencia Laboral.

- ✓ Resolución 375 de 19 de septiembre de 2016, "Por la cual se actualiza la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Superior de Educación Rural ISER y se deroga la resolución 588 del 09 de noviembre de 2015"
- ✓ Resolución 373 del 19 de septiembre de 2016 "Por la cual se crea la política de seguridad vial del Instituto Superior de Educación Rural ISER"
- ✓ Resolución 372 del 19 de septiembre de 2016 "Por la cual se crea la política de prevención de consumo de tabaco, alcohol y drogas del Instituto Superior de Educación Rural ISER"
- ✓ Resolución 410 del 11 de octubre de 2016 "Por la cual se ajusta el Artículo Primero (01) a la Resolución 375 de septiembre 19 de 2016"
- ✓ Resolución 580 del 04 de noviembre de 2015, Por la cual se constituye el Comité de Convivencia Laboral.

El ISER tiene documentado el procedimiento **P-BI-07 Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo** el cual tiene como objetivo: Establecer un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

 <p>ISER</p>	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		38 de 40 Página

2. POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL ISER:

El ISER, en su interés y compromiso con el desarrollo del bienestar integral de sus servidores Públicos y Contratistas quienes contribuyen a su misión Institucional a través de la participación e interacción y el compromiso de la Alta Gerencia y quienes otorgan los recursos necesarios orientados a la cultura de la Promoción y prevención, busca que se garanticen óptimas condiciones de trabajo como contribución a un estado de vida saludable.


La política buscará fomentar este sistema, el cual está orientado al desarrollo de un procesos lógico y por etapas, basado en la mejor, que incluye la política, la planificación, la organización, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo en toda nuestra cadena de valor.

La política de seguridad y salud en el trabajo está actualizada mediante resolución número 375 del 19 de septiembre de 2016 (Anexo 31).

3. OBJETIVOS DE LA POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL ISER

- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles en el ISER.
- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores del ISER, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- ✓ Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

Los objetivos de la Política de seguridad y salud en el trabajo están adoptados mediante resolución número 410 del 11 de octubre de 2016 (Anexo 32).

 ISER	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		39 de 40 Página

Anexos:

Anexo 1: Formato F-JR-25 Matriz de requisitos legales y reglamentarios

Anexo 2: Resolución número 030 del 23 de febrero de 2006 se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad en el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona

Anexo 3: Resolución número 214 del 21 de agosto de 2014

Anexo 4: Resolución 435 del 19 de octubre de 2014, "Por medio de la cual se adopta el Código de Ética en el Instituto Superior de Educación Rural ISER.

Anexo 5: Resolución 503 del 26 de diciembre de 2016, por medio de la cual se modifica o actualiza el Código del Buen Gobierno del Instituto Superior de Educación Rural ISER

Anexo 6: Resolución número 123 del 28 de marzo de 2017, Por la cual se adopta el Mapa de Proceso del Sistema Integrado de Gestión Versión 07

Anexo 7: Caracterización proceso Direccionamiento Estratégico

Anexo 8: Caracterización proceso Aseguramiento de la calidad

Anexo 9: Caracterización proceso Comunicación Pública

Anexo 10: Caracterización proceso Bienestar Institucional

Anexo 11: Caracterización proceso Admisiones, Registro y Control Académico

Anexo 12: Caracterización proceso Recursos financieros

Anexo 13: Caracterización proceso Recursos Educativos

Anexo 14: Caracterización proceso Medios y Tecnologías de la comunicación y la información (Mtic)

Anexo 15: Caracterización proceso Infraestructura y Recursos Físicos

Anexo 16: Caracterización proceso Jurídica

Anexo 17: Caracterización proceso Contratación

Anexo 18: Caracterización proceso Gestión Documental

Anexo 19: Caracterización proceso Talento Humano

Anexo 20: Caracterización proceso Formación

Anexo 21: Caracterización proceso Investigación


Anexo 22: Caracterización proceso Extensión y Proyección Social

Anexo 23: Caracterización proceso Control Interno de Gestión

Anexo 24: Resolución número 229 del 8 de junio de 2016, se establece los roles y responsabilidades para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión

Anexo 25: Resolución número 432 del 2 de noviembre de 2016, modifica el párrafo del artículo sexto de la Resolución número 229 del 8 de junio de 2016

Anexo 26: Resolución número 453 del 27 de septiembre de 2017 "Por la cual se modifica parcialmente el Artículo Segundo de la Resolución Número 229 del 8 de junio de 2016

	GESTION DOCUMENTAL	M-C0-01 Código
		05 Versión
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN	24/11/2017 Fecha
		40 de 40 Página

Anexo 27: Resolución número 489 del 19 de diciembre de 2016, se actualiza la Política de Administración del Riesgo

Anexo 28: Resolución 218 del 19 de mayo de 2017 "Por el cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Planta de Personal del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona"

Anexo 29: Plan de Comunicaciones y Medios

Anexo 30: Resolución 456 de 2015 TRD

Anexo 31: Resolución número 212 del 18 de mayo de 2016, http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/resoluciones_rectoria/resoluciones_2016/24012017/res_212_18_05_2016.pdf.

Anexo 32: Resolución número 375 del 19 de septiembre de 2016. http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/resoluciones_rectoria/resoluciones_2016/13102016/res_375_19_09_2016.pdf.

Anexo 33: Resolución 410 del 11 de octubre de 2016. http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/resoluciones_rectoria/resoluciones_2016/14102016/res_410_11_10_2016.pdf.