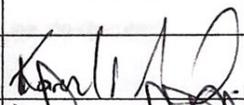
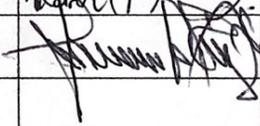


	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" CIENAGA	CÓDIGO: 001-FO-DS-V03
	<b>ACTA DE REUNION</b>	FECHA: 16-03-2023 RESPONSABLE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

ACTA DE REUNIÓN	
<b>Asunto:</b> <b>INFOMRE REVISION POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Acta No 001</b>
<b>Citada por:</b> Leonardo Pérez Suescun	<b>Fecha:</b> 04-08-2023
<b>Lugar:</b> Sala de juntas	<b>Hora inicio:</b> 08:30am <b>Fin:</b> 11:00am

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Karen Corredor C	Contratista – Calidad	
2	Leonardo Pérez	Rector	
3			
4			
5			

ORDEN DEL DIA	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Síntesis de la revisión del Sistema 2022 II – 2023 I</li> <li>2. Cumplimiento de objetivos de calidad</li> <li>3. Revisión del resultado de las auditorias de Calidad</li> <li>4. Retroalimentación de los usuarios</li> <li>5. Atención al ciudadano y de PQRS</li> <li>6. Resultado del desempeño procesos.</li> <li>7. Estado de las acciones correctivas y de mejora.</li> <li>8. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior</li> </ol>

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" CIENAGA	CÓDIGO: 001-FO-DS-V03
	<b>ACTA DE REUNION</b>	FECHA: 16-03-2023
		RESPONSABLE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

9.	Resultados de la revisión del Sistema
10.	Conclusiones acerca del sistema de gestión integral de la calidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>La Alta Dirección de la IES INFOTEP, realiza balance evaluativo integral del nivel de desarrollo y rinde cuentas a sus grupos de interés de su quehacer académico y administrativo. Para el mes de julio de 2023 se realizó la jornada de rendición de cuentas a todas las partes interesadas; así mismo Vicerrectorías y procesos presentaron el balance de su gestión en las rendiciones de cuentas. Cada año, se avanza más hacia la consolidación de una cultura de autoevaluación y autorregulación para el aseguramiento de la calidad educativa sostenible y mejora continua.</p> <p>El 2022 y lo transcurrido de 2023 han sido de muchos logros en los que se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Redefinición institucional</b></li> <li><b>Ampliación de la oferta académica</b></li> <li><b>Convenio INFOTEP con la universidad de la magdalena</b></li> <li><b>Aumento de la oferta de programas de educación para el trabajo y desarrollo humano</b></li> <li><b>Articulación con instituciones de educación básica y media</b></li> <li><b>Concurso de méritos para vincular docentes</b></li> <li><b>Vinculación de docentes ocasionales y mejoramiento de las condiciones salariales</b></li> <li><b>Sello editorial y publicaciones</b></li> <li><b>Proyectos de investigación ejecutados</b></li> <li><b>Fortalecimiento de semilleros de investigación</b></li> <li><b>Acompañamiento por parte del ministerio para el fortalecimiento del aseguramiento de la calidad</b></li> </ul>

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" CIENAGA	CÓDIGO: 001-FO-DS-V03
	<b>ACTA DE REUNION</b>	FECHA: 16-03-2023
		RESPONSABLE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Se mantuvo la certificación Icontec ISO 9001:2015

El 90% de ejecución de las metas del Plan de desarrollo 2020-2023, entre otros.

Para consolidar el informe de la revisión por la alta dirección de 2023, se revisaron las evidencias del desarrollo institucional de la IES INFOTEP, resultado de la planeación estratégica institucional y resultado de la gestión institucional consolidadas en el informe de rendición de cuentas del Rector presentado a los grupos de interés el 07 julio de 2023.

**Resultado de la revisión de la política y objetivos de la Calidad**

Se da cumplimiento al requisito 5.2 "Política de calidad" ISO 9001:2015 que establece que se debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica, proporcione un marco de referencia para los objetivos de calidad, Incluya un compromiso de cumplir requisitos aplicables e Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. En este sentido, la política y objetivos de calidad se mantienen teniendo en cuenta los requisitos de las normas y con base en los lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo 2020-2023, así:

**Política de la calidad:**

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García, se compromete a implementar estrategias, para mejorar continuamente la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia de sus procesos académicos y administrativos, propendiendo por el desarrollo del talento humano, y el uso y apropiación de la tecnología Informática, con el fin de ofrecer un servicio educativo de calidad, optimizando los recursos disponibles para lograr la satisfacción de sus estudiantes y partes interesadas, con fundamento en la normatividad vigente.

Esta política de la calidad da cumplimiento al requisito 5.2 de la norma ISO 9001:2015 ya que:



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA"  
CIENAGA

CÓDIGO: 001-FO-DS-V03

FECHA: 16-03-2023

**ACTA DE REUNION**

RESPONSABLE:  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

- ✓ La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la institución, apoya su dirección estratégica y esta alineada con la misión institucional.
- ✓ La política de la calidad incluye el compromiso con la mejora continua y da cumplimiento con los requisitos legales y estándares nacionales e internacionales.
- ✓ La política de la calidad es divulgada en la página web
- ✓ La política de la calidad proporciona el marco de referencia para los objetivos de calidad

**Objetivos de la calidad:**

Para dar cumplimiento a la política de calidad se establecen los objetivos de la calidad, articulados al Plan de Desarrollo 2020 - 2023, así:

- Propender por la optimización de los servicios académicos y administrativos, a través de estrategias soportadas en el uso y apropiación de la tecnología informática.
- Mejorar la gestión de bienestar y competencia del recurso humano de la institución.
- Fortalecer la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión académica y administrativa.
- Optimizar y racionalizar los recursos financieros de la institución
- Mejorar la infraestructura física y tecnológica de la institución
- Incrementar la satisfacción de los estudiantes y demás partes interesadas de la institución.
- Asegurar el Cumplimiento permanente de la Normatividad vigente

*Tabla 1. Articulación del Plan de Desarrollo 2020-2023 con los objetivos de calidad*

Líneas de desarrollo	Objetivos de la calidad del Sistema
Gestión académica	• Propender por la optimización de los servicios académicos y administrativos, a través de estrategias soportadas en el
Gestión de extensión y proyección social	
Gestión de investigación	
Internacionalización	



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA"  
CIENAGA

CÓDIGO: 001-FO-DS-V03

**ACTA DE REUNION**

FECHA: 16-03-2023

RESPONSABLE:  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

Aseguramiento de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>uso y apropiación de la tecnología informática.</li> <li>Fortalecer la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión académica y administrativa.</li> <li>Mejorar la infraestructura física y tecnológica de la institución</li> </ul>
Gestión administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar y racionalizar los recursos financieros de la institución</li> </ul>
Gestión de bienestar institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la gestión de bienestar y competencia del recurso humano de la institución</li> </ul>
Fortalecimiento docente	
Posicionamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la satisfacción de los estudiantes y demás partes interesadas de la institución.</li> </ul>

**Cumplimiento de objetivos de calidad**

El grado en que se logran los objetivos de la calidad, se determina a partir del resultado de cumplimiento de metas de los indicadores asociados. En la siguiente Tabla se presentan los objetivos de calidad de 2022 -2 2023-1 con el total de indicadores relacionados

Objetivo de calidad	Indicadores	Indicadores que cumplen la meta	% cumplimiento Objetivo de calidad
Propender por la optimización de los servicios académicos y administrativos, a través de estrategias soportadas en el uso y apropiación de la tecnología informática	16	13	93,18%



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA"  
CIENAGA

CÓDIGO: 001-FO-DS-V03

ACTA DE REUNION

FECHA: 16-03-2023

RESPONSABLE:  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

Fortalecer la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión académica y administrativa.	5	4	94,12%
Incrementar la satisfacción de los estudiantes y demás partes interesadas de la institución.	11	11	100%
Mejorar la gestión de Bienestar y competencia del Recurso Humano de la institución	7	5	95,83%
Optimizar y racionalizar los recursos financieros de la institución	5	2	68,18%
Asegurar el cumplimiento permanente de la Normatividad Vigente	9	7	93,8%
Mejorar la infraestructura física y tecnológica de la Institución	5	5	100%

**Revisión del resultado de las auditorías de Calidad**

Los resultados de la auditoría interna y la auditora ICONTEC de seguimiento del certificado ISO 9001 muestran que la mayoría de las oportunidades de mejoramiento están relacionadas con interacciones, manejo y administración de los riesgos con sus respectivos por lo que se deben fortalecer estrategias de seguimiento al mejoramiento continuo al interior de los procesos del Sistema. Se debe continuar fortaleciendo el seguimiento a resultados de los procesos, análisis de trazabilidad de indicadores de desempeño, análisis de la eficacia de las acciones de mejora implementadas por cada proceso, integración de resultados y la integración del plan de mejoramiento del sistema.

Durante la realización de la auditoría interna, encontramos que el Sistema se encuentra cada vez más alineado con la planeación estratégica institucional, lo que ha permitido que los procesos lo apropien aún más y se mantenga la mejora continua; destacándose que no se han presentado no conformidades con requisitos de liderazgo (capítulo 5) de la norma ISO



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA"  
CIENAGA

CÓDIGO: 001-FO-DS-V03

FECHA: 16-03-2023

ACTA DE REUNION

RESPONSABLE:  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

9001:2015, así mismo en la auditoría externa realizada por Icontec se presentaron cero no conformidades y con oportunidades de mejora en los procesos auditados.

A continuación, se describen los resultados de la auditoria interna realizada en julio de 2023 a los procesos que conforman la institución

Proceso	Conformidad y eficacia (fortalezas)	Oportunidad de mejora	No conformidad	Total
Direccionamiento estratégico	4	3		7
Planeación estratégica	4	6		10
gestión de calidad	6	4		10
Comunicación institucional	1	1	1	3
Dirección de tecnología de la información.	4	3		7
Docencia	3	3	3	9
Investigación	5	1		6
Extensión y proyección social	1	4	3	8
Registro y control académico	6	4		10
Compras y mantenimiento	2	3		5
gestión financiera	6	2		8
gestión talento humano	5	3		8
Gestión documental y atención al ciudadano	2	4	1	7
Asesoría jurídica	3	2		5
Biblioteca	2	1	2	5
Bienestar institucional	1	6		7
Gestión evaluación y control	2	1		3
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>118</b>

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" CIENAGA	CÓDIGO: 001-FO-DS-V03
	<b>ACTA DE REUNION</b>	FECHA: 16-03-2023 RESPONSABLE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

**Retroalimentación de los usuarios:**

A través de diversos mecanismos se realiza la retroalimentación de los usuarios, como son la atención al ciudadano y PQR; lo cual se evidencia en el consolidado integrado de nivel de satisfacción como se muestra a continuación:

A continuación, se relaciona el comportamiento del primer semestre:

*Tabla 2. Relación de PQRS recibidas periodo enero - junio 2023*

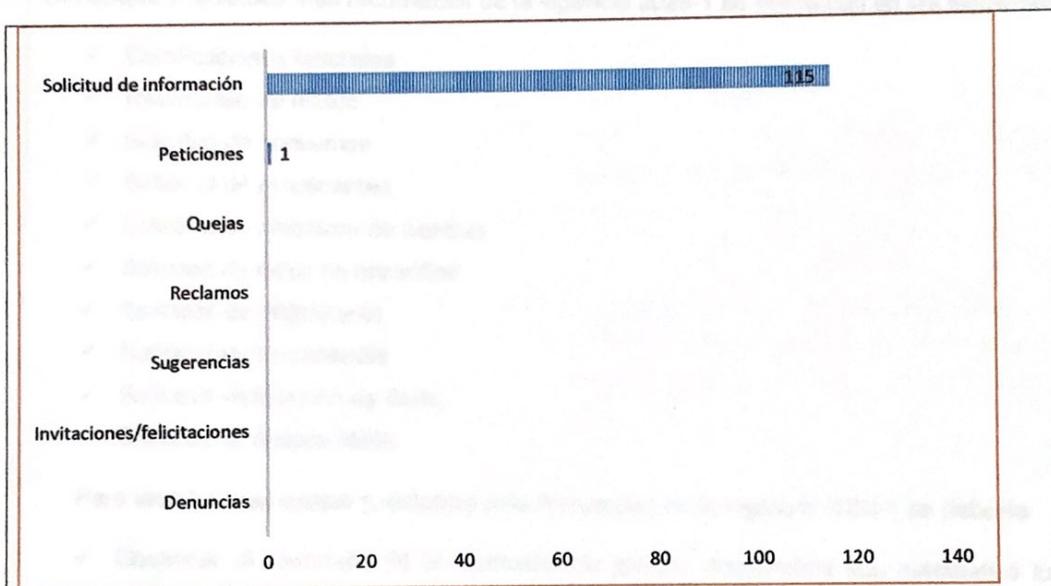
Tipo de solicitud	Medio físico	Correo electrónico	Porcentaje
Solicitud de información	39	76	99.1%
Derecho de petición	1	--	0.9%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con el informe estadístico de seguimiento de PQRS emitido por la oficina de archivo y correspondencia, en la revisión del estado de las 116 PQRS recibidas durante el periodo comprendido de enero a junio de 2023, 116 (100%) fueron resueltas.

De acuerdo con los informes trimestrales de P.Q.R.S.D. publicados por la oficina de archivo y correspondencia, durante para el primer semestre de la vigencia 2023, las oficinas con más requerimientos registrados fueron:

- ✓ Talento humano
- ✓ Vicepresidencia académica
- ✓ Finanzas
- ✓ Facultad de estudios administrativos, sociales y humanidades
- ✓ Secretaría general
- ✓ Registro y control académico

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" CIENAGA	CÓDIGO: 001-FO-DS-V03
	<b>ACTA DE REUNION</b>	FECHA: 16-03-2023 RESPONSABLE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



*Ilustración 1. Informe semestral PQRS oficina archivo y correspondencia*

En el periodo comprendido entre enero y junio de 2023 se recibieron 116 P.Q.R.S.D, de las cuales 115 corresponden a solicitudes de información (99.1%), y 1 es petición (0.9%). De acuerdo con el informe semestral de seguimiento de PQRSD emitido por la oficina de archivo y correspondencia, en la revisión del estado de las 116 PQRSD recibidas durante el periodo comprendido de enero a junio de 2023, 116 (100%) fueron resueltas.

De acuerdo con los informes trimestrales de P.Q.R.S.D publicados por la oficina de archivo y correspondencia, durante para el primer semestre de la vigencia 2023, las oficinas con más requerimientos asignados fueron:

- ✓ Talento humano
- ✓ Vicerrectoría académica
- ✓ Financiera
- ✓ Facultad de ciencias administrativas, económicas y contables
- ✓ Secretaría general
- ✓ Registro y control académico

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" CIENAGA	CÓDIGO: 001-FO-DS-V03
	<b>ACTA DE REUNION</b>	FECHA: 16-03-2023
		RESPONSABLE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Las quejas y reclamos más recurrentes de la vigencia 2023-1 se enmarcan en las siguientes:

- ✓ Certificaciones laborales
- ✓ Reembolso de dinero
- ✓ Solicitud de convenios
- ✓ Solicitud de practicantes
- ✓ Solicitud de préstamo de espacio
- ✓ Solicitud de retiro de cesantías
- ✓ Solicitud de asignaturas
- ✓ Solicitud de documentos
- ✓ Solicitud verificación de título,
- ✓ Solicitud de desprendible

Para disminuir las quejas y reclamos más frecuentes de la vigencia 2023-1 se debería:

- ✓ Gestionar el desarrollo de un aplicativo de gestión documental que automatice los radicados PQRSD de entrada y salida, permita realizar control y seguimiento a la misma.
- ✓ Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes
- ✓ Revisar y actualizar permanentemente el micrositio de "Trámites" de la página web institucional. con el fin de verificar su funcionamiento.
- ✓ Publicación oportuna y permanente de toda la normatividad que expidan tanto el Consejo Superior Universitario, como el Consejo Académico
- ✓ Cada proceso, especialmente los procesos misionales, mantengan actualizada la información publicada en la página web institucional con el fin de orientar a los usuarios y disminuir las consultas
- ✓ Utilizar la plataforma Itindro para las comunicaciones oficiales



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA"  
CIENAGA

CÓDIGO: 001-FO-DS-V03

FECHA: 16-03-2023

ACTA DE REUNION

RESPONSABLE:  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

### **Estado de las acciones correctivas y de mejora**

Se evidencio que los procesos implementaron acciones correctivas y de mejora, provenientes de auditorías internas y externas, lo cual refleja cada año el fortalecimiento de los procesos hacia su cultura de mejora continua, como se muestra en la tabla 10 del informe de revisión por la Dirección.

### **Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior**

De manera integral, se verifico los resultados de las acciones que se implementaron provenientes de la revisión anterior, resultado de la ejecución del acuerdo de gestión rectoral y plan de acción institucional.

## **2. Resultados de la revisión del Sistema**

Los procesos deben continuar tomando acciones para fortalecer la mejora continua y eficacia del sistema de gestión integral; así como para la mejora de los servicios misionales en relación con los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas y con la planificación de la asignación de los recursos, por lo cual se deben adelantar las siguientes acciones de mejora:

- ✓ Mantener la sensibilización del Sistema hacia el personal administrativo, a través de los procesos de inducción y reinducción.
- ✓ Fortalecer la importancia de retroalimentación oportuna al cliente a través de los canales establecidos en la institución.
- ✓ Fortalecer el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos necesarios para asegurar resultados de la planeación estratégica y desempeño de los procesos.
- ✓ Fortalecer las interacciones entre dependencias y procesos, con acompañamiento del Grupo de gestión de la calidad y la Oficina de Planeación.
- ✓ Mantener la revisión y actualización de la información documentada de procesos del Sistema de gestión de calidad.

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" CIENAGA	CÓDIGO: 001-FO-DS-V03
	<b>ACTA DE REUNION</b>	FECHA: 16-03-2023
		RESPONSABLE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

**Oportunidades de Mejora (cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad)**

Con el liderazgo de la Oficina de Planeación, se resalta la importancia de continuar fortaleciendo el seguimiento, medición y evaluación del plan de acción institucional. Así mismo la oportunidad para fortalecer los riesgos de los procesos conforme a la política de administración del riesgo.

**Conclusiones**

**3. Conclusiones acerca del sistema de gestión integral de la calidad**

**1. Conveniencia**

El Sistema de gestión Integral de la Calidad es conveniente, ya que es coherente con la planeación estratégica de la institución, necesario para avanzar en el aseguramiento de la calidad y logro de los objetivos institucionales.

**2. Adecuación**

Se concluye que el Sistema de gestión Integral de la Calidad cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, y es necesario dar continuidad a la toma de acciones de mejora, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de los procesos.

**3. Eficacia, Eficiencia y Efectividad**

Analizados los resultados de los indicadores de los procesos y su relación con los objetivos de calidad, se concluye que el Sistema debe seguir fortaleciendo la eficacia para que las actividades conduzcan a los resultados esperados; es eficiente porque existe coherencia ente el resultado alcanzado y los recursos utilizados y es efectivo porque a través de la gestión se logran los resultados planificados con los pocos recursos asignados a la Institución.

**Cierre**

El Representante de la Alta Dirección realiza el cierre de la revisión por la dirección y reconoce que hay cosas por mejorar por lo que se debe continuar trabajando con mayor ahínco, con la expectativa de que el Sistema de gestión Institucional Integral de la Calidad redundara en una

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" CIENAGA	CÓDIGO: 001-FO-DS-V03
	<b>ACTA DE REUNION</b>	FECHA: 16-03-2023
		RESPONSABLE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

mayor facilidad para el logro de los propósitos de la Institución de manera eficiente, eficaz y efectiva.

Se firma el acta, el día 05 de agosto de 2023



Leonardo Fabio Pérez Suescun

Rector

IES INFOTEP