

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 1 de 36

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**MANUAL DE CALIDAD**

**OCTUBRE 2022**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 2 de 36

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE .....	4
4.	RESPONSABLE .....	4
5.	DEFINICIONES.....	4
6.	MARCO NORMATIVO .....	8
7.	GENERALIDADES.....	8
8.	CONTENIDO.....	9
8.1.	GENERALIDADES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER .....	9
8.1.1.	Reseña Histórica .....	9
8.1.2.	Misión .....	10
8.1.3.	Visión Institucional.....	10
8.1.4.	Enfoques Estratégicos.....	10
8.1.5.	Decálogo de Ética y Buen Gobierno .....	12
8.1.6.	Estructura Organizacional .....	14
8.1.7.	Datos del Instituto.....	14
8.1.8.	Servicios del Instituto.....	14
8.2.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	15
8.2.1.	Comprensión de la Institución y de su Contexto .....	15
8.2.2.	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas .....	17
8.2.3.	Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....	18
8.2.4.	Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos .....	18
8.3.	LIDERAZGO .....	22
8.3.1.	Liderazgo y Compromiso.....	22
8.3.2.	Política de Calidad.....	22
8.3.3.	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización .....	22
8.4.	PLANIFICACIÓN .....	23
8.4.1.	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.....	23
8.4.2.	Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos .....	24
8.4.3.	Planificación de los Cambios .....	24
8.5.	SOPORTE .....	25
8.5.1.	Recursos .....	25
8.5.2.	Competencia .....	27
8.5.3.	Toma de Conciencia.....	27

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 3 de 36

8.5.4.	Comunicación .....	28
8.5.5.	Información documentada .....	28
8.6.	OPERACIÓN .....	29
8.6.1.	Planificación y Control de Operacional .....	29
8.6.2.	Requisitos para los Productos y Servicios .....	29
8.6.3.	Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios .....	30
8.6.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	30
8.6.5.	Producción y provisión del servicio .....	31
8.6.6.	Liberación de los productos y servicios .....	33
8.6.7.	Control de las salidas no conformes .....	33
8.7.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	33
8.7.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	33
8.7.2.	Auditoría Interna .....	34
8.7.3.	Revisión por la Dirección .....	34
8.8.	MEJORA .....	35
8.8.1.	Generalidades .....	35
8.8.2.	No conformidad y acción correctiva .....	35
8.8.3.	Mejora continua .....	35
9.	ANEXOS .....	35
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	36
11.	HISTORIA DE MODIFICACIONES .....	36
12.	CONTROL DE CAMBIOS .....	36

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 4 de 36

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito documentar la especificación para el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, como marco de referencia para su aplicación en todos los procesos que lo conforman; establece los lineamientos para la prestación de los servicios de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad en su compromiso de proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del cliente, hacer seguimiento a la eficacia del sistema de gestión para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y otras partes interesadas, los lineamientos institucionales y la normatividad aplicable.

## 2. OBJETIVO

El presente manual tiene por objetivo describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER, bajo la norma ISO 9001:2015, comprensión de la organización y su contexto, el liderazgo y compromiso, planificación de los cambios, acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, la asignación de los recursos y demás instrumentos que han definido en busca de la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de todos sus procesos.

## 3. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y en consecuencia de la certificación es 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. RESPONSABLE

Rector de Institución Tecnológica, Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico

## 5. DEFINICIONES

**5.1. ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**5.2. ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

**5.3. ACCIÓN DE MEJORA:** Las acciones de mejora no parten de la ocurrencia real de una No conformidad, son estrategias para mejorar el desempeño de los procesos, la competencia del personal, el ambiente de trabajo, etc.

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

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 5 de 36

**5.6. AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**5.7. CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**5.8. CAPACIDAD:** Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.

**5.9. CARACTERÍSTICA:** Rasgo diferenciador. Puede ser inherente (que existe en algo) o asignada, cualitativa o cuantitativa.

**5.10. CLIENTE:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

**5.11. COMPETENCIA:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

**5.12. CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

**5.13. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**5.14. CORRECCIÓN:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**5.15. DESEMPEÑO:** Resultado medible.

**5.16. DISEÑO Y DESARROLLO:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto, en requisitos más detallados para ese objeto.

**5.17. DOCUMENTO:** Información y el medio en que está contenida. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo, especificaciones y registros, se denominan "documentación".

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

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

**5.20. ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.

**5.21. ESTRATEGIA:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o general.

**5.22. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

**5.23. EVIDENCIA OBJETIVA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Versión: 02
		Página: 6 de 36

- 5.24. GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 5.25. INFORMACIÓN:** Datos que poseen significado.
- 5.26. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.
- 5.27. INFRAESTRUCTURA:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- 5.28. INNOVACIÓN:** Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.
- 5.29. MANUAL DE LA CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- 5.30. MEJORA:** Actividad para mejorar el desempeño.
- 5.31. MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- 5.32. MEDICIÓN:** Proceso para determinar un valor.
- 5.33. MISIÓN:** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- 5.34. NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- 5.35. OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Resultado a lograr relativo a la calidad. Generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.
- 5.36. ORGANIZACIÓN:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- 5.37. PARTE INTERESADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 5.38. PLAN DE LA CALIDAD:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
- 5.39. POLÍTICA DE LA CALIDAD:** Intenciones y dirección de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 5.40. PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 5.41. PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 7 de 36

**5.42. PRODUCTO:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**5.43. PROVEEDOR:** Organización que proporciona un producto o un servicio. Puede ser interno o externo a la organización.

**5.44. PROVEEDOR EXTERNO:** Proveedor que no es parte de la organización.

**5.45. REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**5.46. REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser: del cliente, legales, implícitos, de la organización. “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita. Un requisito especificado es aquel que está establecido.

**5.47. REVISIÓN:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto, para lograr unos objetivos establecidos.

**5.48. RIESGO:** Efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo. Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

**5.49. SALIDA:** Resultado de un proceso.

**5.50. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**5.51. SEGUIMIENTO:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

**5.52. SERVICIO:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**5.53. SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**5.54. SISTEMA DE GESTIÓN:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

**5.55. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

**5.56. VALIDACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**5.57. VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Versión: 02
		Fecha: 10/10/2022
		Página: 8 de 36

**5.58. VISIÓN:** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

## **6. MARCO NORMATIVO**

**6.1.** ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

**6.2.** Acuerdo 019 de 2021, por el cual se aprueba el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2030 Instituto Superior de Educación Rural, ISER, de Pamplona.

**6.3.** Acuerdo No. 010 de 1993, Por el cual se expide el Estatuto General del Instituto Superior de Educación Rural, ISER, de Pamplona, N.S.

**6.4.** Acuerdo 015 del 25 de octubre de 2017, por medio del cual se aprueba la nueva estructura por procesos del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona y se establecen las funciones de sus dependencias.

**6.5.** Acuerdo 023 del 30 de agosto de 2021, por el cual se crean los cargos Profesional Especializado Código 222 grado 09 y Profesional Universitario Código 219 grado 08 y se Actualiza la Planta Administrativa del ISER.

**6.6.** Resolución 564 del 30 de noviembre de 2021, por el cual se Actualiza y modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Planta de Personal Administrativo del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona.

**6.7.** Resolución 433 del 30 de septiembre de 2021, por el cual se Actualiza y modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Planta de Personal Administrativo del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona.

**6.8.** Acuerdo 002 del 09 de mayo de 2022, por el cual se adopta la Política de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

**6.9.** Resolución 308 del 24 de septiembre de 2020, por la cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, actualizado a la normativa vigente.

**6.10.** Resolución 100 de 2021, por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en el Instituto Superior de Educación Rural – ISER, se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones.

**6.11.** Resolución 617 de 05 de octubre de 2022, por la cual se modifican las disposiciones del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación – ISER y se dictan otras disposiciones.

**6.12.** Resolución 624 de 06 de octubre de 2022, por medio de la cual se modifica la Resolución 100 del 15 de febrero de 2021.

## **7. GENERALIDADES**

**7.1.** El contenido de este manual debe ser modificado, únicamente, por el profesional asignado como líder del proceso de Gestión de la Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 9 de 36

**7.2.** E Manual de Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER debe ser publicado en la página web institucional [www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co).

**7.3.** El Manual de Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER debe enmarcar todas las políticas, lineamientos y demás criterios definidos para la gestión del instituto en cumplimiento de la misión institucional definida.

**7.4.** Por lo menos una vez al año, el profesional asignado como líder del proceso de Gestión de la Calidad debe validar que la información contenida en el presente manual y garantiza que esta se encuentre actualizada, conforme a los lineamientos y normatividad que rige al instituto.

## **8. CONTENIDO**

### **8.1. GENERALIDADES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER**

#### **8.1.1. 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 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 de este”.

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 No. 2019 del 24 de abril del mismo año y autoriza al Instituto para otorgar títulos de tecnólogo en las áreas anteriormente mencionadas.

En 1982, el Ministerio de Educación Nacional autoriza a la Institución, mediante Resolución No. 5311 del 16 de abril, para expedir diplomas de Técnico Intermedio Profesional a los alumnos que han 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 No. 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 inicia un proceso de reestructuración debido al cual expide el Estatuto General mediante Acuerdo del Consejo Directivo No. 010 del 2 de diciembre de 1993, donde el Gobierno Nacional aprueba las plantas de personal administrativo y docente en virtud de los Decretos No. 240 y 1930 de 1994, respectivamente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 10 de 36

En el año 2009, se realizó el proceso de descentralización por medio de la Ordenanza No. 0015 de agosto de 2009, por medio de la cual se incorpora el Instituto Superior de Educación Rural ISER al Departamento Norte de Santander”.

### **8.1.2. Misión**

Desarrollar con calidad y pertinencia, procesos formativos, de extensión, investigación y bienestar que cualifiquen el talento humano y contribuyan tanto a la generación de cambios en su contexto de actuación como a la consolidación de una sociedad pacífica, justa, democrática e incluyente, atendiendo la propuesta del Desarrollo Humano.

### **8.1.3. Visión Institucional**

En el año 2030 el Instituto Superior de Educación Rural-ISER, será reconocido en el oriente colombiano como una institución acreditada, incluyente y líder en la formación técnica y tecnológica, con un enfoque del desarrollo humano que apuesta por la ruralidad.

### **8.1.4. Enfoques Estratégicos**

Los enfoques estratégicos expresan el compromiso institucional con el cumplimiento de la misión y el logro de los propósitos establecidos en la visión, con fundamento en la convergencia de los valores y principios que orientan el quehacer institucional. El sentido de este Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030 consiste, precisamente, en convocar a la comunidad académica a participar en las acciones cotidianas que contribuyan al desarrollo de las cinco (5) dimensiones estratégicas que se enuncian a continuación.

#### *8.1.4.1. Dimensión de Formación*

La definición de la Dimensión de Formación surge desde uno de los desafíos propuestos en el Plan Decenal de Educación 2016 - 2026, en el que se afirma el establecimiento de lineamientos curriculares generales, pertinentes y flexibles; por lo que hace un llamado a la institución de cumplir con la expectativa de los colombianos relacionada con la proyección del país al 2026 por contar con una educación basada en la profesionalización, aprendizaje continuo, formación y valoración social que permita el desarrollo humano de los ciudadanos. Esto a su vez cumple con el lineamiento estratégico de Plan Decenal, en el que se debe formar individuos con pensamiento crítico, creativo, curioso, con valores y actitudes éticas, respecto a la heterogeneidad y diversidad, en el que se logre involucrar a la persona como eje activo y participativo de la solución de las problemáticas de la sociedad.

Desde el Plan Especial de Educación Rural, esta dimensión está contemplada como elemento para el cierre de brechas en acceso y calidad a la educación, de tal manera que se garantice brindar oportunidad para diferentes tipos de poblaciones, que logren tener un impacto significativo en la productividad y desarrollo económico de las regiones rurales.

Desde la UNESCO, se tuvo en cuenta la necesidad de no sólo fijar las acciones hacia los estudiantes sino tener en cuenta a profesores y personal administrativo, de tal forma, que se logre la construcción de programas académicos flexibles e inclusivos, volviendo la educación como parte de cada proyecto de vida, en el que se permita tener más libertad para explorar y demostrar un resultado coherente

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 11 de 36

del aprendizaje, ajustado hacia la identificación y fomento de habilidades, competencias y conocimientos garantizando trayectorias continuas y completas.

#### 8.1.4.2. *Dimensión de Impacto Rural*

El impacto rural nace como resultado de observar uno de los desafíos del Plan Decenal de Educación 2016 - 2026, en el que tiene el reto nacional de dar prioridad al desarrollo de la población rural desde la educación, por lo que se hace necesario cumplir con uno de sus lineamientos estratégicos relacionados con la profundización del conocimiento en zonas rurales, sus poblaciones y sus contextos ecológicos, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico del país. Se hace necesario cumplir con una de las expectativas de los colombianos como es llevar a la educación hacia la pertinencia y la respuesta a los requerimientos laborales regionales, donde se articule la vocación productiva con la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

El Plan Especial de Educación Rural, hace énfasis en el impacto que se puede realizar en entornos rurales a través de la educación, de tal forma que se pueda brindar no sólo desarrollo económico, sino que se pueda obtener retornos positivos a inversiones, equidad y justicia social, ya que, al orientar a jóvenes y adultos hacia el aprendizaje de calidad, se pueda reducir cifras como la que presenta la criminalidad.

Es relevante que el ISER se transforme en una institución que lidere el cambio y contribuya de forma significativa a la construcción de soluciones, comenzando con su principio de educación rural, la cual tiene grandes oportunidades de convertirse en una de las insignias de la educación en Colombia y esto se relaciona a lo que expresa la UNESCO en su documento “Pensar más allá de los límites: Perspectivas sobre los futuros de la Educación Superior hasta 2050”.

#### 8.1.4.3. *Dimensión de Investigación*

El ISER se ajusta a uno de los desafíos del Plan Decenal de Educación 2016 - 2026, donde se busca fomentar la investigación basada en la generación de conocimiento en todos los niveles de educación, por lo que se hace necesario el fortalecimiento de este aspecto a partir de una dimensión, en la que se busque cumplir con parámetros determinados por la UNESCO como es la producción de saberes orientados hacia el bien común, el trabajo en conjunto con personas, grupos, comunidades locales y globales e instituciones internacionales que brinden pensamientos multidisciplinarios e interdisciplinarios, que desafíen las desigualdades de conocimientos e innovación.

En el Plan Especial de Educación Rural, se tiene en cuenta la posibilidad de crear alianzas entre el Gobierno e instituciones, para la producción académica, en donde el ISER debe destacarse gracias a su objeto principal que es la educación rural; por ende, es necesario que el instituto se destaque por su calidad investigativa orientada a entornos rurales, cuyos conocimientos sirvan como pilar para el desarrollo sostenible del campo colombiano.

Es necesario resaltar que Colombia se caracteriza por tener personas con grandes habilidades cognitivas y por su carácter innovador, por lo que debe ser direccionado hacia la creación de proyectos investigativos que respondan a las demandas actuales de las comunidades y se transformen en ejes del cambio para el desarrollo local, regional y nacional.

#### 8.1.4.4. *Dimensión de Bienestar*

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 12 de 36

El ISER tiene la responsabilidad de cumplir con el segundo principio orientador del Plan Decenal de Educación 2016 - 2026, en el que se debe impulsar el desarrollo humano, involucrando las dimensiones económica, social, ambiental, científica y cultural del país, de tal manera que logre brindar integralidad, sostenibilidad y equidad a la educación. El derecho a la educación asume el modelo de cuatro dimensiones o el esquema de 4-A, planteado por Katarina Tomasevski para la ONU al ser corresponsables para garantizar la asequibilidad, la accesibilidad, la aceptabilidad y la adaptabilidad. Es por ello, que desde esta dimensión se buscará cumplir con la necesidad de la comunidad educativa, además de transformar la institución en una organización incluyente que tenga en cuenta a los grupos priorizados según INES, entre los que se encuentran las personas con discapacidad, grupo étnicos y la comunidad LGTBI, y así evitando cualquier forma de marginación y exclusión.

En el Plan Especial de Educación Rural se exalta la importancia de brindar a los ciudadanos la infraestructura y los requerimientos necesarios para una educación de calidad, de tal manera que se garantice el bienestar total de cada uno de los integrantes de la institución.

Desde el punto de vista de la UNESCO, se busca la promoción del bienestar, el cual se fundamente en la justicia, solidaridad y garantía de los derechos humanos, actuando de manera ética, responsable y sostenible.

#### 8.1.4.5. *Dimensión Organizacional*

Desde la dimensión organizacional, se busca enfrentar el desafío del Plan Decenal de Educación 2016 - 2026, en el que se requiere el establecimiento de lineamientos curriculares pertinentes y flexibles, de tal manera que se cumpla con las expectativas de los colombianos de contar con una infraestructura del sistema educativo de calidad, inclusivo y transversal a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, por lo que se hace necesario que el ISER cuente con los recursos y el talento humano pertinente para brindar programas académicos oportunos, con profesores altamente calificados que incentivan el pensamiento crítico, la construcción de proyectos de vida, la investigación, la tecnología de forma adecuada y el aporte social a las comunidades.

Desde el punto de vista expuesto en el Plan Especial de Educación Rural, es importante tener en cuenta la contratación y potencialización de docentes, para la consolidación de un Talento Humano calificado, el cual, debe ser orientado al cumplimiento de directrices administrativas, curriculares y pedagógicas diseñadas por el Ministerio de Educación Nacional para las zonas rurales, de tal forma que sean ejes fundamentales para la transformación de las realidades socioeducativas de los territorios.

En el aspecto organizacional, el ISER requiere de un fortalecimiento de sus procesos y de su infraestructura física y tecnológica, con el propósito de brindar las herramientas necesarias a toda la comunidad educativa para el desarrollo de conocimiento destinado para el bien común.

#### 8.1.5. **Decálogo de Ética y Buen Gobierno**

Los valores y principios expresados en el Código de Ética y Buen Gobierno constituyen la expresión y sentir institucional, que son compartidos por todos los colaboradores ISER; valores que son inamovibles e innegociables y deben conservarse en forma transversal en todas las gestiones y actividades que adelantes los funcionarios y particulares que ejerzan funciones públicas en el Instituto Superior de Educación Rural – ISER.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 13 de 36

#### 8.1.5.1. Principios Institucionales

**Autonomía:** El Instituto desarrollara su misión con el pleno y responsable uso de la autonomía que la ley concede, tanto para su gobierno como para el desarrollo de sus propósitos misionales.

**Integridad:** La institución desarrollará y honrará sus compromisos misionales con calidad, coherencia, transparencia y respeto.

**Pertinencia:** Los compromisos misionales responderán a las expectativas del contexto, con un claro sentido de la oportunidad, la relevancia y la conveniencia.

**Inclusión:** La política y la filosofía institucional se caracterizará por reconocer y asumir la diversidad, como algo inherente a la condición humana y, en consecuencia, propiciará la real y efectiva participación de todos los actores sociales.

**Equidad:** Las diversas actuaciones, procedimientos y decisiones institucionales se caracterizarán por el adecuado reconocimiento y respeto de las diferencias individuales.

**Bioeticidad:** El quehacer institucional considerara en todas sus actuaciones el debido respeto y reconocimiento de las diferentes expresiones de vida y su, consiguiente, protección y cuidado.

**Sostenibilidad:** La institución mantendrá una política de manejo de sus diversos recursos de tal manera que se asegure su permanente renovación y continuidad.

#### 8.1.5.2. Valores Institucionales

**Responsabilidad:** El Instituto asumirá el pleno cumplimiento de sus obligaciones y compromisos consciente del impacto y el resultado esperado en su contexto.

**Solidaridad:** El instituto y su talento humano de acuerdo con sus posibilidades se unirán y colaborarán mutuamente como un todo en pro del bienestar de los sujetos, los grupos y las comunidades.

**Justicia:** Su acción estará enmarcada en la imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**Honestidad:** Su actuación estará enmarcada con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general sobre el particular.

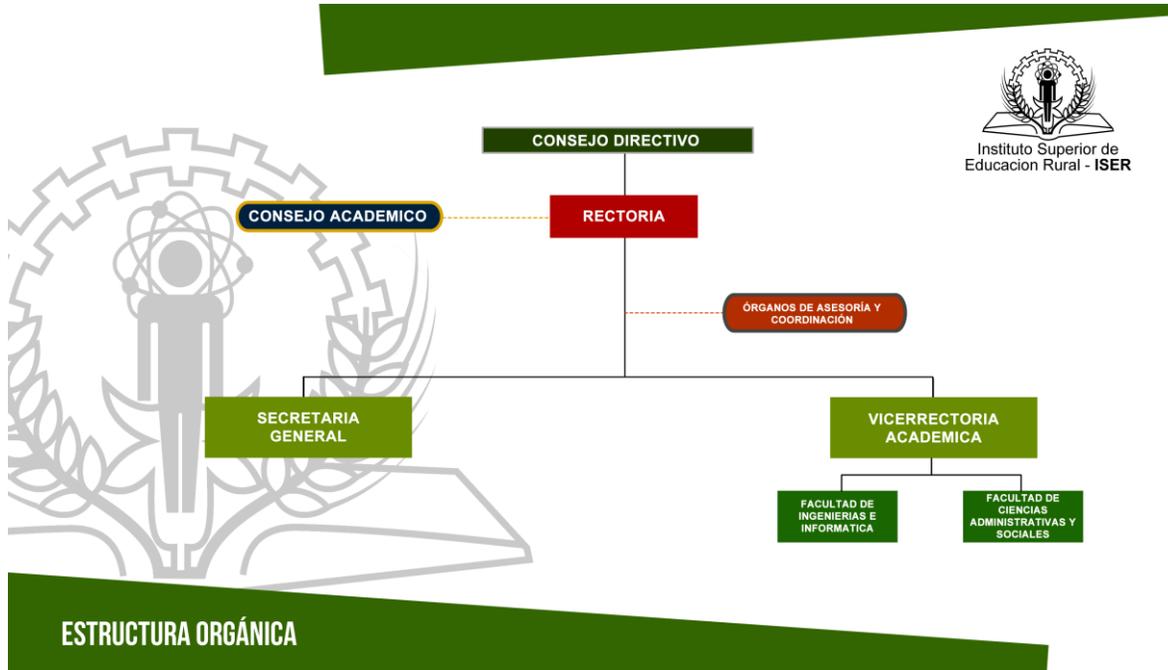
**Compromiso:** Sus actores serán conscientes de la importancia de su rol en la comunidad educativa y estarán dispuestos a comprender y resolver las necesidades con las que interactúa.

**Respeto:** En sus diferentes actuaciones y relaciones el Instituto siempre tendrá y manifestará un especial reconocimiento, valoración y trato de manera digna a todas las personas de los diferentes sujetos e instituciones sin importar su condición.

**Diligencia:** En sus actividades y servicios, el talento humano cumplirá con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Versión: 02
Fecha: 10/10/2022		
Página: 14 de 36		

### 8.1.6. Estructura Organizacional



### 8.1.7. Datos del Instituto

<b>INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER</b>		890.501.578-4	
UBICACIÓN CAMPUS			
Calle 8 No. 8-155 Barrio Chapinero			
Teléfono	(7) 568-2597	Fax	(7) 568 1736
Medios de Comunicación		Página web: <a href="http://www.iser.edu.co">www.iser.edu.co</a> Correo electrónico: <a href="mailto:iserpam@iser.edu.co">iserpam@iser.edu.co</a> Teléfono Conmutador: +57(7) 568-2597 Twitter: @Iserpamplona Instagram: iser.pamplona Facebook: IserPamplona YouTube: Instituto Superior de Educación Rural ISER	

### 8.1.8. Servicios del Instituto

El Instituto Superior de Educación Rural - ISER es una Institución de Educación Superior, del orden departamental, establecimiento público, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Departamento Norte de Santander.

 <b>Instituto Superior de Educación Rural ISER</b> <small>Vigilado por el Ministerio de Educación</small>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 15 de 36

El Instituto se encuentra ubicado en la Calle 8 No. 8 – 155, Barrio Chapinero en la ciudad de Pamplona, Norte de Santander.

La Institución está facultada legalmente para ofrecer programas de formación académica en disciplinas, profesiones y ocupaciones a nivel de pregrado y posgrado de naturaleza Técnica profesional y Tecnológica, descrita así:

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES		
PROGRAMA	CIUDAD	CÓDIGO SNIES
Tecnología en Gestión Empresarial	Pamplona	2063
Tecnología en Gestión Comunitaria	Pamplona	104838
Tecnología en Gestión Comunitaria	Cúcuta	104838
Tecnología en Gestión de Mercadeo	Pamplona	105351
Técnica Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo	Pamplona	104374

FACULTAD DE INGENIERÍAS E INFORMÁTICA		
PROGRAMA	CIUDAD	CÓDIGO SNIES
Tecnología en Procesos Agroindustriales	Pamplona	104261
Tecnología en Gestión Industrial	Pamplona	103716
Tecnología en Gestión de Redes y Sistemas Teleinformáticos	Pamplona	10397
Tecnología en Gestión y Construcción de Obras Civiles	Pamplona	53542
Tecnología en Producción Agropecuaria	Pamplona	109587
Técnica Profesional en Producción de Frutas y Hortalizas	Pamplona	105220

METODOLOGÍA A DISTANCIA		
PROGRAMA	CIUDAD	CÓDIGO SNIES
Tecnología en Procesos Agroindustriales	Pamplona	104268
Tecnología en Gestión Empresarial	Pamplona	106026

## 8.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 8.2.1. Comprensión de la Institución y de su Contexto

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Versión: 02
		Fecha: 10/10/2022
		Página: 16 de 36

#### 8.2.1.1. Contexto Interno

El proceso de análisis de contexto interno se desarrolló a partir del diseño de diferentes espacios de construcción colectiva que convocaron a los actores del ecosistema del Instituto, a reflexionar con una perspectiva de futuro sobre la misión, visión, valores y los objetivos que esta tiene como Institución de Educación Superior para afrontar los nuevos retos a nivel local, regional, nacional e internacional. En el Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030 aprobado mediante el Acuerdo 019 del 2021 del Consejo Directivo se evidencian los resultados derivados de las interacciones realizadas con la comunidad académica ISER, es decir, los actores que participaron en los procesos misionales de la Institución (estudiantes, profesores, investigadores, administrativos y egresados).

De igual forma, el documento presenta los retos, las oportunidades de innovación y las capacidades de la Institución. Asimismo, a través de un análisis de algunos procesos de evaluación y reconocimiento del Instituto junto con la ejecución de talleres, se identificaron las capacidades distintivas que hacen parte de las buenas prácticas en Investigación, Extensión y Formación desarrolladas por los profesores.

A continuación, se presentan los retos institucionales, los cuales fueron categorizados según su naturaleza en las siguientes dimensiones, su descripción se encuentra disponible en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030.



#### 8.2.1.2. Contexto Externo

Para su construcción se analiza el contexto nacional, regional y local, haciendo énfasis en el Departamento de Norte de Santander y los municipios de la Provincia de Pamplona. Este análisis es pertinente dado que el Instituto reconoce que hace parte de una región y sus lineamientos estratégicos estarán supeditados por la influencia de las dinámicas regionales. Para ello, se utilizaron

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 17 de 36

fuentes de información secundarias, y se identificaron elementos estratégicos como lo son retos, oportunidades, capacidades requeridas y actores que el Instituto debería tener en cuenta para la consolidación de los enfoques e iniciativas estratégicas.

La estructura de estos apartados se presenta en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030 aprobado mediante el Acuerdo 019 del 2021 del Consejo Directivo, que describe los retos nacionales y regionales en los cuales las universidades deberían centrar su misión y visión. Además, incluye aquellas oportunidades de innovación a nivel nacional y regional para el Instituto e identifica las capacidades requeridas para satisfacer las dinámicas nacionales, regionales y locales. Finalmente, puntualiza los actores claves con los cuales el Instituto debería establecer redes de confianza dado su trayectoria y reconocimiento de impacto positivo en el país y la región.

Frente a los retos a nivel nacional y/o regional el Instituto identifica los siguientes, los cuales se detallan en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030 aprobado mediante el Acuerdo 019 del 2021 del Consejo Directivo.



### 8.2.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Según la norma ISO 9001:2015 se define por "grupo de interés" a las personas, individuos o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Grupo de interés es sinónimo de "públicos internos y externos" o "clientes internos y externos", o "partes interesadas".

El Instituto realizó la identificación y clasificación de los grupos de interés y como resultado de este ejercicio se construyó la Matriz Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas estructurado en Excel. En este documento encontrará la metodología, diseño gráfico, los grupos de interés, necesidades y expectativas. A continuación, se muestra de manera gráfica los grupos de interés identificados por el Instituto Superior de Educación Rural - ISER:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Versión: 02
		Fecha: 10/10/2022
		Página: 18 de 36



La revisión y actualización de la Matriz Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas se realiza con periodicidad anual por parte de los Líderes de Proceso, en actividad liderada y organizada por la oficina de Planeación del Instituto.

### 8.2.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad corresponde a:

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.

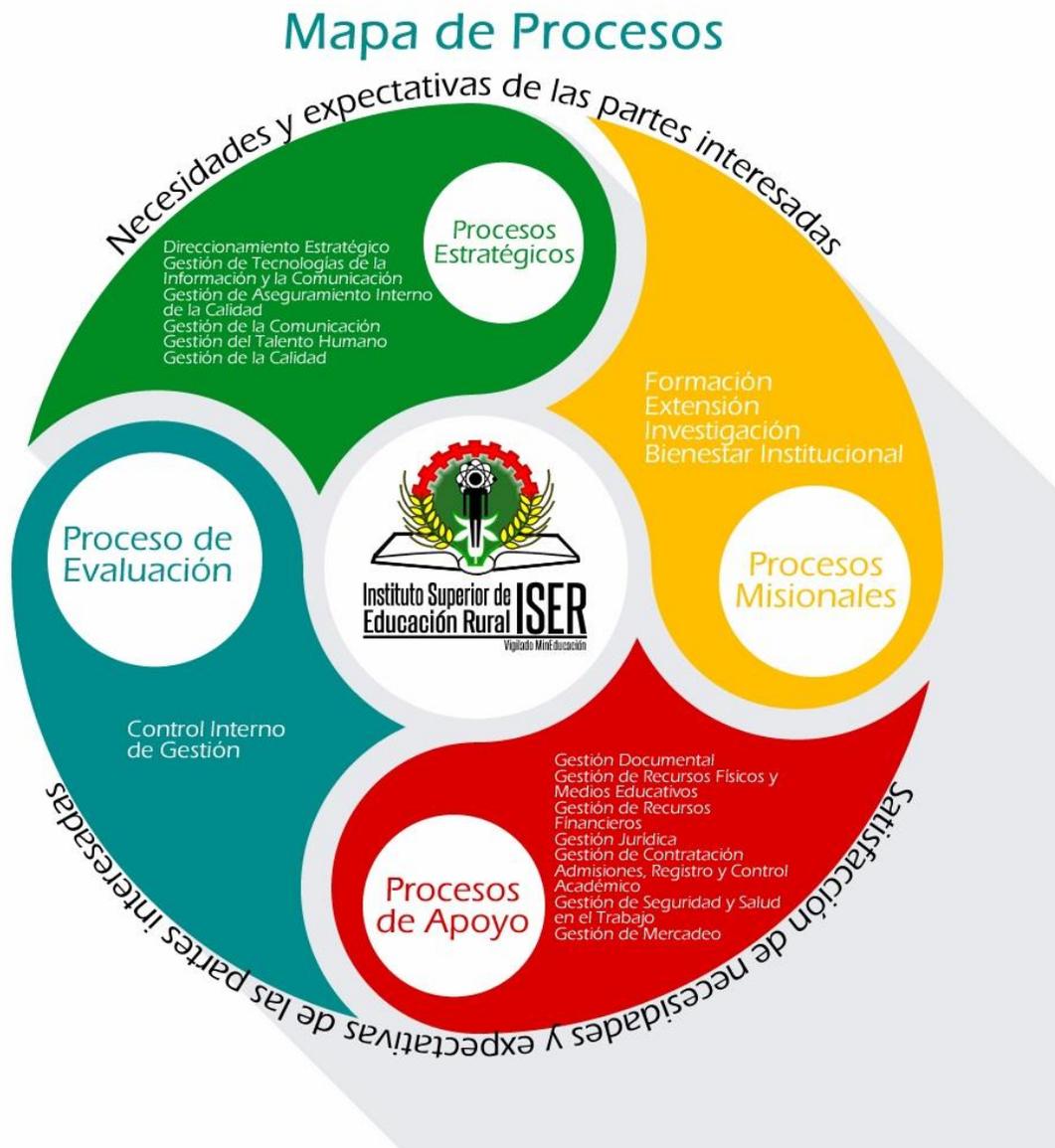
Se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad el numeral 7.1.5 “Recursos de Seguimiento y Medición” de la NTC ISO 9001:2015, debido a que los equipos de medición que utiliza la institución son destinados para docencia en labores académicas y didácticas y no afectan la capacidad o responsabilidad de la institución para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos de los usuarios. y los reglamentarios aplicables.

### 8.2.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER se fundamenta en el modelo de operación por procesos, a partir de una visión funcional de su Mapa de Procesos en el que se integran todas las actividades que realizan las distintas oficinas del esquema

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 19 de 36

organizacional. La caracterización de los procesos y la información documentada de cada uno de ellos se encuentran disponibles en la página web institucional [www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co), módulo SIG, los cuales son identificados, controlados y ejecutados por todos y cada uno de los servidores públicos asociados a ellos.



El Mapa de Procesos versión 11 del Instituto Superior de Educación Rural – ISER, aprobado mediante Resolución No. 617 de 2022, está constituido por diecinueve (19) procesos agrupados, así:

- a. Procesos Estratégicos: Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y Revisiones por

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 20 de 36

parte de la Dirección. Son los que ejecutan la planeación, seguimiento y control a todos los procesos del Instituto Superior de Educación Rural - ISER y orientan la difusión interna y externa de las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos y gestión de las operaciones hacia los cuales se enfoca la misión de la institución. Estos procesos garantizan el direccionamiento estratégico del Instituto (Misión, Visión, Plan Estratégico Institucional, políticas, objetivos y estrategias).

- b. **Procesos Misionales:** Incluyen todos aquellos procesos (Formación, Investigación, Extensión y Bienestar Institucional), que proporcionan el resultado previsto por el Instituto en cumplimiento de su razón de ser.
- c. **Procesos de Apoyo:** Son los procesos transversales que proveen los recursos físicos, financieros y demás acciones necesarias para el cumplimiento de la misión institucional y el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- d. **Proceso de Evaluación:** Son los procesos que disponen de mecanismos que se encargan de realizar el seguimiento, evaluación, verificación y control al Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el mejoramiento continuo de los procesos.

El proceso de Control Interno de Gestión es el encargado de controlar y realizar seguimiento continuo sobre el desempeño de los procesos del Instituto, fomentando la cultura del control y manteniendo relación con los entes externos.

A continuación, se relacionan los líderes y responsables de cada proceso de acuerdo con el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER:

No.	PROCESO	CARGO (S)
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		
1	Direccionamiento Estratégico	Rector de Institución Tecnológica Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico
2	Gestión del Talento Humano	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Talento Humano
3	Sistema de Gestión de Calidad	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico
4	Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad
5	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación
6	Gestión de la Comunicación	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de la Comunicación

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 21 de 36

<b>PROCESOS MISIONALES</b>		
7	Formación	Vicerrector de Institución Tecnológica
8	Investigación	Profesional Universitario adscrito al proceso de Investigación
9	Extensión	Profesional Universitario adscrito al proceso de Extensión
10	Bienestar Institucional	Profesional Universitario adscrito al proceso de Bienestar Institucional
<b>PROCESOS DE APOYO</b>		
11	Admisiones, Registro y Control Académico	Profesional Universitario adscrito al proceso de Admisiones, Registro y Control Académico
12	Gestión de Recursos Físicos y Medios Educativos	Técnico Administrativo adscrito al proceso de Gestión de Recursos Físicos y Medios Educativos
13	Gestión Jurídica	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y de Contratación
14	Gestión de Contratación	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y de Contratación
15	Gestión Documental	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión Documental
16	Gestión de Recursos Financieros	Secretaria General de Institución Tecnológica
17	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
18	Gestión de Mercadeo	Profesional Universitario adscrito al proceso de Mercadeo
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>		
19	Control Interno de Gestión	Profesional Especializado adscrito al proceso de Control Interno de Gestión

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 22 de 36

### **8.3. LIDERAZGO**

#### **8.3.1. Liderazgo y Compromiso**

##### *8.3.1.1. Generalidades*

La Alta Dirección del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, ejerce un liderazgo y compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad, esto se refleja en el desarrollo de estrategias que transmiten la filosofía sobre la cual ha sido diseñado y estructurado el Sistema de Gestión, asignando y gestionando los recursos necesarios para la implementación y mejora de los requisitos establecidos. La Alta Dirección ha designado al Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico como líder del proceso de Gestión de la Calidad del Instituto.

##### *8.3.1.2. Enfoque al Cliente*

La Alta Dirección del Instituto demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de:

- ✓ Determinar, comprender y cumplir los requisitos del beneficiario y los legales y reglamentarios aplicables. El Instituto define los requisitos en las caracterizaciones, procedimientos, matriz de requisitos legales y en el listado maestro de documentos.
- ✓ Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Para ello, cada proceso cuenta con el mapa de riesgos al cual se le realiza seguimiento con periodicidad cuatrimestral.
- ✓ Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente la cual se mide a través de encuestas de satisfacción reportadas en los informes de Revisión por la Dirección.

#### **8.3.2. Política de Calidad**

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.

#### **8.3.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización**

La Institución ha establecido las responsabilidades y niveles de autoridad dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, ya que es consciente de la importancia de contar con un liderazgo visible para su funcionamiento.

Por esto, la Institución cuenta con el apoyo y compromiso de la Alta Dirección, la cual tiene la responsabilidad de liderar el desarrollo e implementación del sistema de gestión, divulgar y revisar constantemente las directrices para su continua adecuación, verificar que las responsabilidades y autoridades sean definidas y comunicadas, y asignar los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 23 de 36

**5.1.** Las responsabilidades y autoridades asignadas del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidas en la Resolución 617 de 2022, por la cual se establecen los roles y responsabilidades con el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte, se cuenta con las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se revisa al interior de los procesos temas asociados al Sistema de Gestión de la Calidad, equipo de trabajo conformado a través de la Resolución No. 100 de 2021 y modificado por la Resolución 624 de 2022, el cual se reúne trimestralmente con el fin de gestionar las actividades de mejora del proceso.

#### **8.4. PLANIFICACIÓN**

La planeación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER se realizó en coherencia con los requisitos de la versión de la norma NTC ISO 9001:2015 y el enfoque de pensamiento basado en riesgos. Considerando el contexto institucional, las necesidades y expectativas de los grupos valor e interés, verificación de riesgos y determinación de las oportunidades a nivel Institucional; esto con el fin de asegurar el logro de los resultados previstos para mejorar la prestación del servicio en cada proceso.

##### **8.4.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades**

El Instituto Superior de Educación Rural – ISER cuenta con una guía para la Administración del Riesgo, documento que es una guía para orientar metodológicamente a los procesos en la identificación, análisis y valoración de los riesgos presentes en el desarrollo de sus actividades, y permite definir un lenguaje unificado en toda la Institución de las prácticas de administración del riesgo establecidas e implementadas. También, permite orientar la definición de los planes de acción que deben establecer cada uno de los procesos con el fin de mitigar y prevenir los riesgos, y así enfocar los esfuerzos a la mejora, estableciendo responsabilidades, políticas y seguimiento a estas acciones.

Las oportunidades corresponden a los proyectos del plan de acción formulado para cada vigencia y propuestos por los procesos, los cuales se encuentran articulados con el Plan de Desarrollo Institucional.

Con el fin de realizar seguimiento a los proyectos planteados, el proceso de Direccionamiento Estratégico realiza el seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de los proyectos permitiendo actualizar la matriz de oportunidades.

###### *8.4.1.1. Objetivo de la Administración del Riesgo*

Orientar a los líderes de procesos del Instituto Superior de Educación Rural - ISER sobre las acciones que se deben adelantar, encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia y posible impacto de todas aquellas situaciones que puedan entorpecer el propósito de alcanzar de manera eficaz y efectiva el logro de los objetivos y la misión institucional, mediante la identificación, el monitoreo, seguimiento y evaluación del riesgo en los periodos de tiempos establecidos en esta política.

###### *8.4.1.2. Políticas Generales de Administración del Riesgo*

La Alta Dirección se compromete a:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 24 de 36

- ✓ Liderar y apoyar la Administración de Riesgos en todos los procesos, programas, proyectos, y/o dependencias de la institución; todas las acciones conducentes a ello estarán acordes con la legislación vigente y la normatividad interna. Pondrá especial atención en el manejo de los riesgos de corrupción que puedan afectar a la Institución.
- ✓ Establecer y mantener metodologías para la medición y monitoreo de los riesgos, que sean de conocimiento y difusión por parte de los Líderes de Proceso.
- ✓ Establecer, dar a conocer y mantener las estrategias de mitigación o tratamiento de los riesgos, como pilares fundamentales en la administración de los riesgos.
- ✓ Divulgar en toda la Institución la misión, visión, estrategias, políticas, responsabilidades y procedimientos de manera que todos los funcionarios se sientan involucrados y compartan su responsabilidad en el proceso de administración de riesgos.
- ✓ Vigilar el cumplimiento y entendimiento de las normas, políticas y procedimientos tendientes a minimizar el riesgo en cada una de las áreas expuestas en la Institución.
- ✓ Fomentar y mantener canales de comunicación que generen conciencia en toda la Institución sobre la importancia y relevancia de la efectiva administración del riesgo en la Institución.

#### 8.4.1.3. *Matriz de Riesgos de Gestión*

Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos de manera ordenada y sistemática, definiéndolos e identificando la descripción de cada uno de ellos y las posibles consecuencias. Cada proceso cuenta con el Mapa de Riesgos de Gestión, documento que se encuentra disponible la página web institucional [www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co). El seguimiento es realizado por el proceso de Direccionamiento Estratégico y Control Interno de Gestión.

#### 8.4.2. **Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos**

El Instituto Superior de Educación Rural – ISER tiene definido los siguientes Objetivos de Calidad y su cumplimiento se mide por medio de indicadores que se alimentan de los informes de desempeño que reportan los procesos y de los indicadores del Plan de Acción Institucional, los cuales son presentados en la Revisión por la Dirección.

Los Objetivos de Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER son:

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.

#### 8.4.3. **Planificación de los Cambios**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 25 de 36

Los cambios internos o externos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER se deben realizar teniendo en cuenta la metodología para evaluar y llevar a cabo los cambios según lo definido en el procedimiento **P-GC-03 Planificación y Gestión de Cambios** del proceso de Gestión de la Calidad.

De igual forma, se cuenta con el formato **F-GC-06 Matriz de Planificación y Gestión de Cambios** que orienta la identificación, descripción, consecuencias, plan de acción, seguimiento y aprobación del cambio.

Los cambios se pueden realizar siempre y cuando se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y la capacidad para proporcionar productos y servicios conformes durante el cambio.

## **8.5. SOPORTE**

### **8.5.1. Recursos**

#### *8.5.1.1. Generalidades*

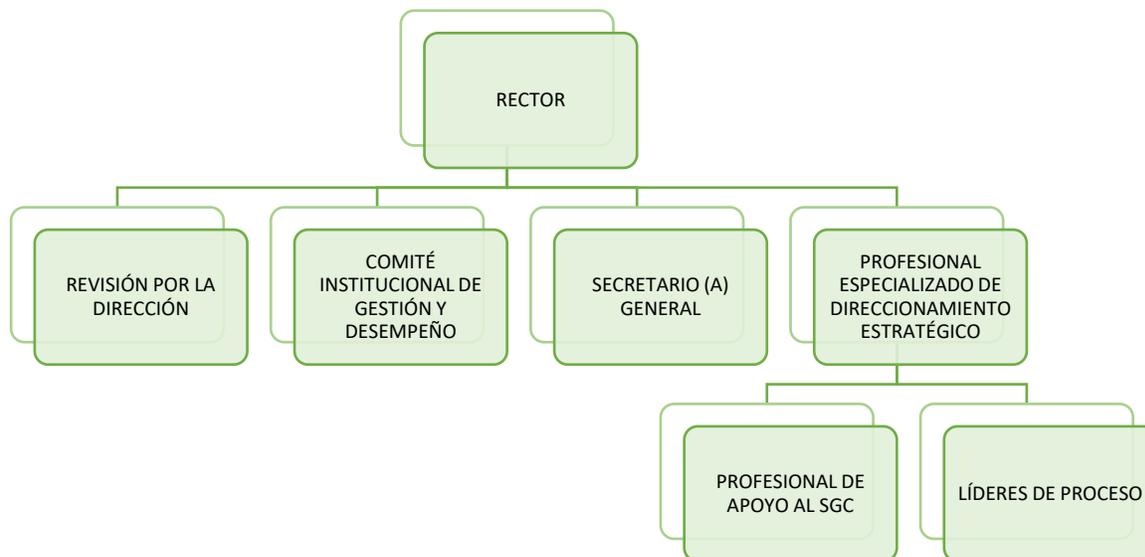
El Instituto Superior de Educación Rural – ISER proporciona los recursos económicos, humanos, de infraestructura y tecnológicos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad.

#### *8.5.1.2. Personas*

La Institución determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad, para la operación y control de sus procesos. Actualmente se cuenta con el Representante del Sistema de Gestión de la Calidad, Líderes de Procesos, Profesional de Apoyo al SGC y Auditores Internos.

A continuación, se presenta el organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Versión: 02
		Página: 26 de 36



#### 8.5.1.3. *Infraestructura*

El Instituto Superior de Educación Rural – ISER determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Para su cumplimiento se encuentran asignados los procesos de Gestión de Recursos Físicos y Medios Educativos y, Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Para el mantenimiento de la infraestructura el proceso de Gestión de Recursos Físicos y Medios Educativos es el encargado de garantizar las condiciones físicas, ambientales y de seguridad de las instalaciones, además de asegurar el funcionamiento y confiabilidad de los equipos eléctricos, electrónicos, electromecánicos y de refrigeración.

El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación administra los recursos y servicios de tecnologías de la información y comunicación para el soporte de los procesos institucionales, mediante la modernización de la infraestructura de los servicios informáticos institucionales.

#### 8.5.1.4. *Ambiente para la Operación de los Procesos*

La Institución determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios. Para ello, se cuenta con el proceso de Bienestar Institucional donde se promueven acciones en pro del bienestar del personal docente y administrativo, tales como estudios de clima organizacional, comités de convivencia laboral y promoción de actividades deportivas por medio del programa de acondicionamiento físico, entre otros.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 27 de 36

Adicionalmente, se encuentra en implementación el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo según el Decreto No. 1072 de 2015 y la Resolución No. 312 de 2019 liderado por el proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se abordan los programas de vigilancia epidemiológica para factores de riesgo psicosocial y para la prevención del riesgo ergonómico en entornos laborales.

#### 8.5.1.5. *Conocimiento de la Organización*

El componente de Gestión del Conocimiento se ve reflejado desde la visión y los enfoques estratégicos aprobados como parte del Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030 aprobado mediante el Acuerdo 019 del 2021 del Consejo Directivo.

En el Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2030 aprobado mediante el Acuerdo 019 del 2021 del Consejo Directivo se establece la gestión del conocimiento como una iniciativa estratégica definida como la coordinación de tecnologías, personas, procesos y estructuras para el aprovechamiento del conocimiento del Instituto para la creación de valor. Esta coordinación es alcanzada por medio de cinco procesos, reconocidos por la comunidad científica: Identificación del conocimiento, creación del conocimiento, almacenamiento del conocimiento, transferencia del conocimiento y aplicación del conocimiento.

Iniciativas para la gestión del conocimiento propuestas:

1. Caracterización de los activos de información ISER.
2. Reto de generación de nuevas redes de colaboración para mejorar la innovación en la educación de nuestro país.
3. Observatorio de trayectorias futuras para conocer y comunicar continuamente las tendencias globales y específicas de la Educación Superior.
4. Estrategia de democratización en la comunidad Iserista de las herramientas para un aprendizaje activo y profundo. Incluyendo la transferencia de metodologías innovadoras centradas en los beneficiarios.
5. Integración de prácticas distintivas de los cinco procesos de gestión del conocimiento en la comunidad ISER.

#### 8.5.2. **Competencia**

La Institución ha determinado las competencias necesarias del personal que conforma el equipo de trabajo de los procesos establecido en el Manual de Funciones, documento que relaciona las funciones generales, funciones específicas, responsabilidades y perfiles de los cargos de nivel directivo, profesional, técnico y docente del Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

#### 8.5.3. **Toma de Conciencia**

El Instituto Superior de Educación Rural - ISER promueve acciones para fomentar la toma de conciencia del personal que conforma los procesos de la Institución en la Política de Calidad, los objetivos pertinentes y su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

**PARÁMETRO**

**ACCIONES**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 28 de 36

Política de Calidad	Comunicada a través de la Página web institucional <a href="http://www.iser.edu.co">www.iser.edu.co</a> , carteleras, inducciones y reinducciones.
Objetivos de Calidad	Comunicados a través de la Página web institucional <a href="http://www.iser.edu.co">www.iser.edu.co</a> , carteleras, inducciones y reinducciones.
Documentación del SGC	Página web institucional <a href="http://www.iser.edu.co">www.iser.edu.co</a> , Módulo SIG
Contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (incluye los beneficios de una mejora del desempeño)	Consolidación del informe de gestión anual publicado en la página web institucional <a href="http://www.iser.edu.co">www.iser.edu.co</a> teniendo en cuenta los informes de desempeño presentados por los procesos.  Presentación en la Revisión por la Dirección.
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	Aplicación del procedimiento de Control y Tratamiento de Salidas No Conformes.

#### 8.5.4. Comunicación

Con el fin de establecer las comunicaciones internas y externas pertinentes para el SGC del Instituto se consolidó la Matriz de Comunicaciones. En este documento se identifica la información a comunicar, el emisor, receptor, los mecanismos de comunicación y la frecuencia con la que se va a realizar.

#### 8.5.5. Información documentada

##### 8.5.5.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución incluye la información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015, así como la información necesaria para la eficacia de este.

##### 8.5.5.2. Creación y actualización

Para la creación y actualización de documentos se cuenta con las guías **G-GC-01 Elaboración de Documentos** y **G-GD-02 Organización y Transferencia de Archivos** y, el procedimiento **P-GC-01 Control de Documentos** los cuales se encuentran disponibles en el proceso de Gestión de la Calidad y Gestión Documental; estos definen los lineamientos a tener en cuenta en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y el control de registros de la Institución, disponibles en la página web institucional [www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co), módulo SIG del Instituto.

##### 8.5.5.3. Control de la información documentada

Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra actualizada y disponible en la página web institucional [www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co), módulo SIG y es de fácil consulta para la comunidad universitaria.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Versión: 02
		Página: 29 de 36

La documentación de origen externo se encuentra identificada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **P-GC-01 Control de Documentos** y el formato **F-GJR-07 Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios**.

## 8.6. OPERACIÓN

### 8.6.1. Planificación y Control de Operacional

El Instituto planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, el planear se encuentra definido en las caracterizaciones de los procesos existentes. La consulta de estos documentos se puede realizar en el Mapa de Procesos ubicado en la página web institucional [www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co), módulo SIG.

De igual forma, se establece la documentación requerida para la prestación y control de los servicios que ofrece cada uno de los procesos.

La Institución controla los cambios planificados por medio del procedimiento P-GC-03 Planificación y Gestión de Cambios.

### 8.6.2. Requisitos para los Productos y Servicios

#### 8.6.2.1. Comunicación con el Cliente

El Instituto cuenta con diferentes mecanismos de comunicación para lograr la satisfacción con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, facilitando a los usuarios el acceso a los diferentes medios de comunicación entre los que se encuentran:

	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b> Rendición de Cuentas: El Rector del Instituto realiza la Rendición de Cuentas a la comunidad universitaria y sociedad con una periodicidad anual.
	<b>BOLETÍN</b> Boletín de Actualización de Documentos: El Instituto dispone de un boletín que permite informar a la Comunidad Universitaria los documentos modificados del Sistema de Gestión de la Calidad.
	<b>Sistemas de Información</b> : El Instituto desarrolla sus procesos soportado en diferentes sistemas de información que apoyan el desarrollo de sus actividades académicas, administrativas y financieras.
	<b>https://www.iser.edu.co</b> Página web Institucional: <a href="http://www.iser.edu.co">www.iser.edu.co</a>
	<b>Módulo PQRSD</b> : Módulo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que le permite a la ciudadanía en general, expresar su opinión acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales en virtud de los principios de eficiencia, transparencia y de los derechos de participación e información.
	<b>Atención al Ciudadano</b> : El Instituto despliega este espacio en el cual los ciudadanos podrán acceder a diferentes mecanismos de comunicación, a los cuales pueden acceder y encontrar diferente información de interés en cuanto a los diferentes trámites o servicios ofrecidos por la institución.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 30 de 36

#### 8.6.2.2. *Determinación de los requisitos para los productos y servicios*

La prestación de servicios de docencia, investigación y extensión que ofrece el Instituto Superior de Educación Rural - ISER, se rige por las condiciones fijadas en la Ley 30 de 1992 para las Instituciones de Educación Superior.

Los requisitos de los servicios ofrecidos por la Institución se determinan y comunican mediante la publicación de los portafolios de servicios, la oferta académica y por la página web institucional. Asimismo, las orientaciones dadas por los reglamentos permiten cumplir la normativa aplicable a la prestación de los servicios de Educación Superior.

Los requisitos relacionados con la selección de los aspirantes que se vinculan al Instituto se encuentran definido en el proceso de Admisiones y Registro Académico en el procedimiento P-ARCA-01 Inscripción, Admisión y Matrícula.

#### 8.6.2.3. *Revisión de los requisitos para los productos y servicios*

- ✓ Requisitos Legales y Reglamentarios

Todos los requisitos legales aplicables a los procesos ISER frente al Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran definidos en el formato **F-GJR-07 Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios**.

- ✓ Requisitos de la Organización

Los requisitos de la organización para los procesos ISER se encuentran establecidos en las caracterizaciones de cada proceso y en la información documentada asociada.

- ✓ Requisitos de la NTC ISO 9001:2015

Los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 que aplican a cada proceso, se encuentran establecidos en la información documentada definida por el Instituto y la cual se encuentra publicada en la página web institucional [www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co), módulo SIG.

### 8.6.3. **Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios**

La Institución gestiona el diseño y desarrollo en el proceso de Formación y Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad a través de los procedimientos P-FOR-03 Diseño y Desarrollo Curricular, **P-GIAC-01 Creación de Programas** y **P-GIAC-02 Autoevaluación Institucional y de Programa**.

### 8.6.4. **Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

#### 8.6.4.1. *Generalidades*

Instituto Superior de Educación Rural - ISER controla sus procesos de adquisición de bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en Resolución 308 del 24 de septiembre de 2020, por la cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, actualizado a la normatividad vigente. En este se definen los lineamientos para la contratación y las etapas

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 31 de 36

precontractual, contractual y postcontractual. De igual forma, se cuenta con los procedimientos y formatos definidos en el proceso de Contratación que son aplicados por cada una de las unidades.

El Instituto determina y aplica los criterios para la evaluación, selección, seguimiento al desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, soportados en la capacidad para proporcionar servicios de acuerdo con los requisitos, información que se encuentra documentada en el proceso de Contratación.

#### 8.6.4.2. *Tipo y alcance del control*

El Instituto asegura que los procesos y servicios suministrados externamente no afectan de forma adversa a la capacidad de la Institución de entregar servicios conformes de manera coherente a sus beneficiarios.

#### 8.6.4.3. *Información para los proveedores externos*

El proceso de Gestión de Contratación cuenta con procedimientos en el cual se describen las actividades de evaluación, selección, seguimiento al desempeño y reevaluación de proveedores.

Se realiza el proceso de difusión y comunicación a los proveedores externos de los requisitos dependiendo del tipo de contratación.

El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo se realiza mediante los informes de supervisión e interventoría que se generan durante la ejecución del contrato.

Una vez finalizada la prestación del servicio o entrega de producto por parte del proveedor se realiza la evaluación de los criterios tales como cumplimiento de especificaciones técnicas, cumplimiento de plazos del contrato, cumplimiento de aspectos administrativos y calidad del bien o servicio de acuerdo con lo definido en el formulario para la evaluación de proveedores.

### 8.6.5. **Producción y provisión del servicio**

#### 8.6.5.1. *Control de la producción y de la provisión del servicio*

El Instituto establece los controles para proporcionar productos y prestar servicios que aseguren que se logren los resultados previstos reduciendo el potencial para salidas no conformes. Para ello, establece las condiciones para controlar la provisión del producto y servicio para garantizar el cumplimiento de los criterios definidos en la planificación y control operacional. Estos controles se encuentran definidos en la documentación de los procesos considerando el ciclo completo de producción y de prestación del servicio.

Los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad planifican y llevan a cabo las operaciones del servicio bajo condiciones controladas a través de:

- a. Disponibilidad de la normativa interna que describe las características del servicio y de la documentación, tal como: procedimientos, manuales, guías, instructivos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- b. Implementación del seguimiento y medición mediante auditorías internas y externas, encuestas de satisfacción, reporte de indicadores, PQRSD, entre otros.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 32 de 36

- c. Implementación de actividades de seguimiento y medición necesarios para asegurar que se cumplan los criterios para el control de los procesos o salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- d. Provisión de la infraestructura física, tecnológica y ambiente de trabajo adecuados para la operación de los procesos.
- e. La designación de personal competente para la realización del servicio de acuerdo con los perfiles establecidos por el Instituto Superior de Educación Rural - ISER.
- f. Los procesos desarrollan actividades de seguimiento y medición; la validación de los servicios se realiza durante la ejecución de las actividades y con la retroalimentación del beneficiario a través de las PQRSD. Asimismo, los procesos reportan acciones correctivas para dar tratamiento a las no conformidades, salidas no conformes y acciones de mejora como parte del mejoramiento continuo para garantizar el cumplimiento de los requisitos.
- g. Implementación de acciones para prevenir errores humanos como criterios definidos para la revisión, aprobación de procedimientos y calificación del personal, uso de métodos y procedimientos específicos y control de documentos.
- h. Implementación de controles para las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega establecidos en la documentación de los procesos.

#### 8.6.5.2. *Identificación y trazabilidad*

Los Líderes de Proceso que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto, identifican la documentación creada para la conformación de la memoria documental del Sistema de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento **P-GC-01 Control de Documentos** y las Tablas de Retención Documental definidas por el proceso de Gestión Documental. Para la creación y actualización de documentos se cuenta con el procedimiento **P-GC-01 Control de Documentos** y la guía **G-GC-01 Elaboración de Documentos**, ésta última, establece la codificación, tipo de documentos, contenido, entre otros aspectos para su actualización.

#### 8.6.5.3. *Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos*

Se define la propiedad del cliente como todos los documentos, información, bases de datos, propiedad intelectual y bienes que son suministrados por el beneficiario o proveedor externo para la utilización en la realización del servicio o su incorporación dentro del servicio.

Los Líderes de Proceso son responsables de la identificación, custodia y conservación de la propiedad del cliente o proveedor externo, mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada, así como garantizar el uso exclusivo en el trámite para el que se solicitó.

En caso de que se presenten novedades en cuanto al uso, deterioro o pérdida de la propiedad del beneficiario o proveedor externo, deben comunicarse oportunamente utilizando los medios de comunicación establecidos por la Institución para tomar las acciones pertinentes, según el caso.

Cada proceso identifica en sus procedimientos la información, datos o bienes propiedad del cliente o proveedor externo que se requieren para sus actividades, ejecución de proyectos o actividades.

El Instituto da cumplimiento a las normas sobre manejo y confidencialidad de los datos personales, en ese sentido se aprobó la guía **G-GD-03 Protección de Datos Personales** que tiene por objeto “Establecer los lineamientos que permitan el control, protección y la gestión de los Datos Personales de los empleados, clientes y proveedores del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, a través de la política de protección de datos personales”.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 33 de 36

#### 8.6.5.4. *Preservación*

El Instituto Superior de Educación Rural - ISER preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos identificando, almacenando y protegiendo la documentación generada en cada actividad que forman parte de su sistema.

#### 8.6.5.5. *Actividades posteriores a la entrega*

Los procesos han definido las actividades posteriores a la entrega de los servicios y se documentan en los procedimientos, según corresponden, asimismo se indican las acciones a realizar cuando se detectan no conformidades una vez el servicio ha sido liberado o entregado al beneficiario en el procedimiento **P-GC-02 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes** y se registran en el formato **F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes**.

Los procedimientos presentan en el actuar las actividades posteriores a la entrega del servicio, en los casos que apliquen. Para asegurar la calidad del servicio se tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés con el fin de asegurar la satisfacción del cliente.

#### 8.6.5.6. *Control de los cambios*

El Instituto revisa y controla los cambios para la prestación del servicio para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. En tal sentido, conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, los funcionarios que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria que se genere de la revisión.

#### 8.6.6. **Liberación de los productos y servicios**

En las actividades de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad se implementan las disposiciones planificadas y se establecen los controles para determinar la conformidad de los servicios con los requisitos definidos para su liberación.

En el procedimiento **P-GC-02 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes** se determinan los responsables de autorizar la liberación de los servicios cuando estos no se cumplen satisfactoriamente.

#### 8.6.7. **Control de las salidas no conformes**

El Instituto se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Para dar cumplimiento a lo anterior, se establece el procedimiento **P-GC-02 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes** y el registro es realizado en el formato **F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes**.

### 8.7. **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

#### 8.7.1. **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

##### 8.7.1.1. *Generalidades*

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 34 de 36

La Institución planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión y mejorar continuamente su eficacia.

La medición del desempeño de los procesos se realiza mediante indicadores que se presentan trimestralmente al proceso de Dirección Estratégico, reporte realizado en los formatos **F-DE-11 Ficha Técnica de Indicadores** y **F-DE-12 Tablero de Control de Indicadores de Gestión Institucional**.

#### 8.7.1.2. *Satisfacción del Cliente*

La percepción de la satisfacción del cliente es evaluada por el proceso de Gestión de la Calidad y por cada uno de los procesos de la Institución a través de encuestas de satisfacción aplicadas, cuyos resultados son revisados y tabulados para su reporte en el informe de desempeño.

#### 8.7.1.3. *Análisis y evaluación*

La Institución analiza, evalúa los datos y la información apropiada que surge del seguimiento y la medición. Los resultados del análisis son utilizados para evaluar la conformidad de los servicios, el grado de satisfacción de los beneficiarios, el desempeño y la eficacia del SGC, la adecuada planificación, la eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores y las mejoras en el SGC.

#### 8.7.2. **Auditoría Interna**

Para el desarrollo de las auditorías se tienen definidos el procedimiento de Auditorías Internas que hace parte del proceso de Gestión de la Calidad, donde se orienta el ejercicio de auditoría bajo las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 19011:2018.

La auditoría interna es realizada por el equipo de auditores habilitados por el Instituto. El proceso auditado recibe un informe y es responsable de documentar las acciones pertinentes con el acompañamiento y revisión del proceso de Gestión de la Calidad.

#### 8.7.3. **Revisión por la Dirección**

##### 8.7.3.1. *Generalidades*

El Instituto revisa el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Institución.

##### 8.7.3.2. *Entradas de la Revisión por la Dirección*

La Revisión por la Dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

- a. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección.
- b. Cambios de las cuestiones internas y externas pertinentes al SGC.
- c. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad incluyendo:
  - ✓ Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
  - ✓ Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 35 de 36

- ✓ No Conformidades y acciones correctivas.
- ✓ Resultados de seguimiento y medición.
- ✓ Resultados de Auditorías.
- ✓ Desempeño de proveedores externos
- d. Adecuación de recursos.
- e. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- f. Oportunidades de mejora.

#### 8.7.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección

Las salidas de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. Oportunidades de mejora.
- b. Necesidad de cambio en el SGC
- c. Necesidad de recursos.

El Instituto Superior de Educación Rural - ISER conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## 8.8. MEJORA

### 8.8.1. Generalidades

El Instituto Superior de Educación Rural - ISER determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del beneficiario y aumentar así su satisfacción. Estas incluyen:

- a. Mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos.
- b. Corrección, prevención y reducción de los efectos no deseados.
- c. Mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 8.8.2. No conformidad y acción correctiva

Se tiene definido el documento para la gestión de Planes de Mejoramiento para la identificación, análisis, eliminación de causas de los problemas potenciales / reales con origen en los procesos del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, con el fin de tomar las acciones apropiadas para prevenir su ocurrencia. Las acciones se documentan en el formato Plan de Mejoramiento.

### 8.8.3. Mejora continua

El Instituto mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC mediante la formulación de acciones de mejora resultado de la evaluación de la satisfacción del cliente, análisis de datos, aspectos por mejorar de auditoría interna o externa, resultado de la revisión por la dirección, cambios en el contexto de la institución, cambios en el riesgo identificado, nuevas oportunidades, entre otros.

## 9. ANEXOS

No aplica.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-GC-01
		Versión: 02
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 10/10/2022
		Página: 36 de 36

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

No aplica.

## 11. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
09/09/2022	01	Creación del documento debido a la necesidad de formalizar los elementos estructurales del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto.
10/10/2022	02	Modificación del documento por la adopción de los cambios en los lineamientos descritos en la Resoluciones No. 617 de 2022 y 624 de 2022 respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

*Mónica Enith Salanueva Abril*

*Mónica Enith Salanueva Abril*

---

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico

---

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico