



MANUAL DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
(Resolución 1370 del 27 de diciembre de 2019)

Código: MA-DIN-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación:  
Diciembre de 2019

Página 1 de 47

COPIA CONTROLADA

*Está prohibida su impresión y reproducción*

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

## \* SIG \*

<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Cargo: Director de Planeación (Representante de la Dirección)	Cargo: Rector (Lorenzo Portocarrero Sierra)

## INDICE

Tema	Pág.
1. Objetivo .....	4
2. Campo de Aplicación .....	4
3. Responsables .....	4
4. Términos y Definiciones .....	4
5. Políticas de Operación .....	5
6. Contenido .....	5
6.1. Contexto de la Organización. ....	5
6.1.1. Comprensión del Tecnológico de Antioquia y su contexto .....	6
6.1.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	9
6.1.3. Direccionamiento estratégico .....	10
6.1.4. Alcance del sistema de gestión de la calidad .....	10
6.2. Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001) .....	10
REQUISITO 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS .....	10
REQUISITO 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	14
Requisito 5.1.1. Generalidades .....	14
Requisito 5.1.2. Enfoque al cliente .....	15
REQUISITO 5.2. POLÍTICA .....	16
REQUISITO 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES .....	16
REQUISITO 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES ..	17
REQUISITO 6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS ...	18
REQUISITO 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	20
REQUISITO 7.1. RECURSOS .....	20
Requisito 7.1.2. Personas .....	20
Requisito 7.1.3. Infraestructura .....	20
Requisito 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos .....	21
Requisito 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición .....	22
Requisito 7.1.5.1. Generalidades .....	22
Requisito 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones .....	22
Requisito 7.1.6. Conocimientos de la organización .....	22
REQUISITO 7.2. COMPETENCIA .....	23
REQUISITO 7.3. TOMA DE CONCIENCIA .....	23
REQUISITO 7.4. COMUNICACIÓN .....	23
REQUISITO 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	24
REQUISITO 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	25
REQUISITO 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	27
Requisito 8.2.1. Comunicación con el cliente .....	27
Requisito 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios .....	28
REQUISITO 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	28
REQUISITO 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	30
REQUISITO 8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	30
Requisito 8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio .....	30
Requisito 8.5.2. Identificación y trazabilidad .....	31
Requisito 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....	31
Requisito 8.5.4. Preservación .....	35

**COPIA CONTROLADA**

*Está prohibida su impresión y reproducción*

<b>Tema</b>	<b>Pág.</b>
Requisito 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega .....	35
Requisito 8.5.6. Control de cambios .....	36
REQUISITO 8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	36
REQUISITO 8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	37
REQUISITO 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	38
Requisito 9.1.1. Generalidades .....	38
Requisito 9.1.2. Satisfacción del cliente .....	38
Requisito 9.1.3. Análisis y evaluación .....	39
REQUISITO 9.2. AUDITORÍA INTERNA .....	39
REQUISITO 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	40
REQUISITO 10. MEJORA .....	40
6.3. Sistema de Control Interno (MECI 1000 – Decreto 943 de 2014) .....	41
6.4. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015) .....	44
7. Puntos de Control .....	46
8. Documentos de Referencia .....	46
9. Control de Cambios .....	47
10. Anexos .....	47

## 1. Objetivo.

Describir el Sistema Integrado de Gestión del Tecnológico de Antioquia - IU, para que sirva como orientador de la gestión institucional a los servidores públicos, la comunidad educativa y demás grupos de interés.

## 2. Campo de Aplicación.

Esta manual aplica para todos los procesos de la Institución Educativa Tecnológico de Antioquia, que aseguran su gestión, la calidad y satisfacción de la comunidad educativa.

## 3. Responsables.

Son responsables de velar por la aplicación de este manual el Rector, el Vicerrector Académico, el Secretario General y el Director de Planeación; como Representante de la Dirección.

## 4. Términos y Definiciones.

- 4.1. **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan. (ISO 9001; 3.5.1)
- 4.2. **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (ISO 9001; 3.3.3)
- 4.3. **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. (ISO 9001; 3.5.3)
- 4.4. **Sistema de Control Interno:** Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Ley 87 de 1993)
- 4.5. **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. (ISO 9001; 3.2.2)
- 4.6. **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO 9001; 3.2.3)
- 4.7. **Clientes:** Persona u **organización** que podría recibir o que recibe un **producto** o un **servicio** destinado a esa persona u *organización* o requerido por ella. (ISO 9001; 3.2.4)

**Nota:** Se consideran clientes del Tecnológico de Antioquia; los estudiantes, egresados, empresas, la comunidad educativa y demás grupos de interés por el buen desempeño de la Institución y que se vea beneficiado de la gestión que se desarrolle.

## 5. Políticas de Operación.

- a) Este documento debe ser parte de todo proceso de inducción y/o reinducción de los servidores públicos del Tecnológico de Antioquia - IU.
- b) Este documento debe servir de base para asegurar el cumplimiento de la gestión de los procesos del Tecnológico de Antioquia - IU, así como todos los documentos aquí referenciados.
- c) Es responsabilidad de todos los servidores públicos y líderes de procesos, cumplir con las disposiciones dadas en este documento.
- d) Este Manual debe ser revisado y ajustado; de ser necesario, anualmente.

## 6. Contenido.

### 6.1. Contexto de la organización.

El Tecnológico de Antioquia es una Institución Universitaria del Departamento de Antioquia, creada desde 1983 y con reconocimiento de su carácter académico por parte del Ministerio de Educación Nacional mediante la Resolución 3612 desde el 2006, la cual tiene su sede en el municipio de Medellín en el barrio Robledo, y en la actualidad extiende su Responsabilidad Social Universitaria en los municipios de Copacabana, Itagüí y La Pintada, entre otros.

Su gestión está regida principalmente por la Ley 30 de 1992, la Ley 115 de 1994 y el Decreto Único Reglamentario 1075 de 2015 del Sector Educativo.

Desde el 2008 cuenta con la Certificación en Calidad bajo las normas NTCGP 1000 e ISO 9001, y se encuentra Acreditada el Alta Calidad de la Educación Superior; distinción que fue otorgada por el Ministerio de Educación Nacional bajo Resolución 16890 del 22 de agosto de 2016.

La Institución en su estructura orgánica, está conformada por los siguientes organismos;

- |   |   |
|---|---|
| 1. Consejo Directivo                                      | 1.6.2. Facultad de Derecho y Ciencias Forenses          |
| 1.1. Rectoría   | 1.6.3. Facultad de Educación y Ciencias Sociales        |
| 1.1.1. Consejo Académico                                  | 1.6.4. Facultad de Ingeniería                           |
| 1.2. Dirección de Planeación                              | 1.6.5. Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes |
| 1.3. Dirección de Control Interno                         | 1.6.6. Dirección de Investigación                       |
| 1.4. Oficina de Comunicaciones                            | 1.6.7. Dirección de Regionalización                     |
| 1.5. Secretaría General                                   | 1.6.8. Dirección de Extensión                           |
| 1.6. Vicerrectoría Académica                              | 1.7. Dirección de Bienestar                             |
| 1.6.1. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. | 1.8. Dirección Administrativa y Financiera              |

### 6.1.1. Comprensión del Tecnológico de Antioquia y de su contexto.

En su carácter de Institución Universitaria y de su carácter público y departamental, el Tecnológico de Antioquia se enmarca en el siguiente contexto, el cual se elaboró para la construcción del Plan de Desarrollo Institucional de (2016-2020) y la proyección de la Visión MEGA 2035, así;

#### a) Contexto nacional de la educación superior. (Ver visión 2035)

Aprobada la Ley 30, en 1992, al poco tiempo se comenzó a hablar formalmente de procesos para su reforma, por la existencia de grandes problemáticas relacionadas, inicialmente, con temas de financiamiento y de cobertura, además, no se vislumbraban nuevas complejidades para el sistema educativo como se viven hoy día, tales como; la internacionalización, la regionalización, la movilidad y la flexibilidad, las alianzas con el sector productivo, la integración mundial, y la necesidad de atender a más del 50% de la población en edad de estudiar, las hacen parte del nuevo escenario de requerimientos.

Esos nuevos desafíos quedaron diagnosticados, y con alternativas de política pública al respecto, en el “Acuerdo por lo Superior 2034”<sup>27</sup>, construido durante dos años por el Consejo Nacional de Educación Superior —CESU—, en desarrollo del llamado Diálogo Nacional por la Educación Superior, que recogió los aportes de todo el país tras la frustrada iniciativa de reforma a la Ley 30 de 1992.

En medio de este escenario, debe considerarse la posibilidad que el país tuviese una visión muy distinta de la educación y, especialmente, de los lineamientos que sugieren organismos multilaterales como la misma OCDE y el Banco Mundial, lo cual configuraría un escenario muy distinto, al estilo Chile, Venezuela o Ecuador, en donde los conceptos de investigación, calidad, autonomía y financiamiento difieren del concepto actual que se maneja en Colombia para su educación superior.

De allí que situaciones como estas llevan a comprender la importancia de diferenciar los principios esenciales del actuar del TdeA con respecto a circunstancias de contexto, para que la modificación en las mismas, no afecten el propósito de la visión mega a definir. Es decir, aspectos como la calidad de la formación, los propósitos de cobertura y la incursión en ciertas áreas del conocimiento, por citar algunos propósitos sustanciales de muy seguro análisis en el TdeA, deben estar por encima de las circunstancias de movilidad, política, recursos e impactos sociales.

## b) Análisis prospectivo.

En el 2015 se realizó un análisis prospectivo que revistió la mayor dimensión, legitimidad y validez, porque fue el resultado de la construcción de los propios actores de la Institución, entre; directivos, estudiantes, egresados, profesores y empleados; cuyos aportes se sumaron a las opiniones de expertos y referentes de la educación superior en los ámbitos internacional, nacional y departamental, así:

- **Posibles escenarios y apuestas institucionales por áreas:**

Proyección institucional, tipología y relacionamiento	Estado académico, PEI, calidad e investigación	Comunidad académica	Bienestar, Extensión y cultura
Administración, gestión y consecución de recursos, nuevas formas de financiamiento	Enfoque del PEI, énfasis curriculares y modelo pedagógico	Docentes: Cantidad, calidad, dedicación, remuneración	Enfoque de la política de bienestar, actividades e instalaciones, subsidios y apoyos
Alianzas institucionales	Nuevos programas orientados, replanteados y marchitados, y en qué niveles	Investigadores: Cantidad, calidad, dedicación, remuneración	Internacionalización: Movilidad, flexibilidad, bilingüismo
Regionalización: Alcance, indicadores, nuevas formas...	Estructura de planes de estudio y prácticas profesionales	Estudiantes: Perfiles ingreso y egreso, cantidad	Proyección social: áreas de impacto, trabajo social, venta de servicios, alianzas estratégicas
Infraestructura física, tecnológica y de recursos educativos	Metodologías de estudio y virtualización	Egresados: Aportes, actualizaciones	Orientación de comunicaciones
Cómo y cuándo enfrentar una nueva tipología institucional	Enfoque y proyección de la investigación	Cultura y clima organizacional	Nuevas formas de extensión
Continuidad o no y de qué forma, de ETDH	Gestión de la calidad. Acreditación de qué programas y niveles		

• **Contexto interno:**

<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Insuficiente número de docentes de tiempo completo lo que hace que se incremente el número de docentes de cátedra.</li> <li>Bajo nivel de investigación básica que no permite aumentar el impacto de la investigación aplicada.</li> <li>Insuficiente producción académica de los docentes acorde con la naturaleza de la Institución.</li> <li>Poca visibilidad de la institución en el entorno nacional e internacional a través de actividades académicas.</li> <li>Bajo nivel de bilingüismo en docentes y estudiantes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El compromiso de la comunidad institucional con la formación humana y la importancia otorgada a los valores y la transformación de la realidad social. Lo anterior reflejado en el sentido de pertenencia de todos los estamentos de la Institución.</li> <li>La cultura Institucional de mejoramiento continuo y el entendimiento de los procesos de acreditación como un proceso y no como una meta.</li> <li>El compromiso institucional con la consolidación del cuerpo profesoral, a través del incremento en sus niveles de formación.</li> <li>Las políticas de formación y actualización permanente de docentes contemplan apoyos a la formación postgradual, aprendizaje de una segunda lengua y formación pedagógica. La estructura organizacional, orientada al servicio de la academia, conformada por personal bien calificado y motivado.</li> <li>La pertinencia social de los programas, reflejada en el número de estudiantes de estratos bajos que los demandan y la adecuada valoración de los empleadores sobre la calidad académica y humana.</li> <li>Las adecuadas instalaciones y la infraestructura física y tecnológica con que cuenta la Institución Universitaria, puesta al servicio de los procesos misionales.</li> </ol>

• **Contexto externo:**

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>La consolidación de un sistema de educación terciaria que articula los sistemas educación superior y la formación para el trabajo y el desarrollo humano, lo que favorece la movilidad estudiantil entre niveles e instituciones educativas.</li> <li>El respaldo del MEN para incentivar a las IES públicas acreditarse institucionalmente, con lo que se verían beneficiadas en imagen y subsidios indirectos.</li> <li>La virtualidad como realidad en todos los procesos pedagógicos y administrativos. La adopción permanente y definitiva de la tecnología en todos los procesos de gestión académico-administrativa de las IES es un paso ineludible, incluso en instituciones caracterizadas por tener una oferta presencial.</li> <li>Aparición de una cultura permanente de evaluación social, mediática y comparativa de las IES y sus resultados. Los ejercicios de rendición de cuentas.</li> <li>El aporte de los empresarios al diseño curricular y a la identificación de las competencias para mejorar la calidad de los programas académicos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>La posible conservación del modelo de financiamiento de la educación superior pública, de carácter inercial e histórico. Los recursos adicionales que se consiguen a través de gestiones aisladas, no constituyen base presupuestal debido al costo fiscal que representa para el gobierno.</li> <li>La necesidad de replantear la actual tipología de IES y su oferta en su intención de reducir las actuales (universidades, instituciones universitarias, escuelas tecnológicas, instituciones tecnológicas e instituciones técnicas profesionales) a posiblemente solo dos: Universidades, entendidas como las de mayor desarrollo y complejidad académica, que desarrollan programas profesionales, en distintas áreas del conocimiento y programas de doctorado, y otro nivel de instituciones (al estilo Politécnicos), que reúnan la oferta técnica y tecnológica.</li> <li>La masificación de todo tipo de rankings comparativos sobre el desempeño de las IES, y su consiguiente incidencia en la asignación de recursos y reconocimientos.</li> <li>La mayor demanda de bilingüismo y la internacionalización en las IES nacionales.</li> <li>El gran protagonismo e incidencia del SENA para que Colombia redefina los conceptos de formación universitaria y formación profesional, en la que se plantea la posibilidad de fusionar o nivelar la actual oferta de formación técnica laboral, con la técnica profesional y de paso se integre a éstas la formación Tecnológica.</li> </ol>

Por tanto, la Alta Dirección se comprometió a:

<b>Estrategias (DO)</b>	<b>Estrategias (FO)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Articular programas de formación al sistema de educación terciaria.</li> <li>2. Incrementar el nivel de calidad de los programas académicos.</li> <li>3. Lograr y mantener la Acreditación Institucional</li> <li>4. Desarrollar programas de formación mediados por la virtualidad.</li> <li>5. Fortalecer la estrategia de Gobierno en línea.</li> <li>6. Diseñar e implementar otras estrategias para la incrementar el índice de transparencia Nacional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar la cobertura de educación superior con calidad y pertinencia en el Valle de Aburrá.</li> <li>2. Disminuir el porcentaje de deserción estudiantil.</li> <li>3. Hacer presencia con educación de calidad en las subregiones de Antioquia.</li> <li>4. Aumentar y cualificar la planta docente.</li> </ol>
<b>Estrategias (DA)</b>	<b>Estrategias (FA)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceder a recursos del CREE a través de la presentación de proyectos de inversión y planes de fomento.</li> <li>2. Consolidar la cooperación con Instituciones de Educación Superior y demás entidades en los ámbitos departamental, nacional e internacional.</li> <li>3. Promover la inclusión de competencias internacionales en los currículos.</li> <li>4. Fortalecer el posicionamiento de la Institución en el contexto nacional e internacional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar la cobertura de educación superior con calidad y pertinencia en el Valle de Aburrá.</li> <li>2. Disminuir el porcentaje de deserción estudiantil.</li> <li>3. Hacer presencia con educación de calidad en las subregiones de Antioquia.</li> <li>4. Fortalecer la investigación formativa, científica y aplicada que propicie la transferencia de conocimiento y la innovación.</li> <li>5. Incrementar la producción como resultado de la investigación científica y aplicada de calidad.</li> </ol>

### 6.1.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para estos efectos, el Tecnológico de Antioquia identificó y determinó para cada uno de sus procesos las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, así como sus necesidades y expectativas pertinentes, con fines de determinar los riesgos que puedan conducir al incumplimiento de dichos requisitos, así como la planificación de oportunidades para el mejoramiento de la gestión, entre ellas están;

- **Partes interesadas internas:** Consejo Directivo, Empleados, Contratistas de prestación de servicios, Docentes de planta, ocasionales y de cátedra.
- **Partes interesadas externas:** Estudiantes, Egresados, Secretaría de Hacienda Departamental, Secretaría de Educación Departamental, Departamento Administrativo de Planeación, Asamblea Departamental, CONACES, CNA, COLCIENCIAS, ICONTEC, DAFP, Entes de Legislación y Regulación, Entes de Control, Proveedores de Obras, Bienes, Servicios y Suministros, Entidades clientes de convenios nacionales e internacionales y de proyectos especiales, Investigadores.

De esta forma la Institución se ha comprometido a realizar seguimiento periódico en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y a efectuar la revisión anual del cumplimiento de las necesidades y expectativas pertinentes con fines de aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

### 6.1.3. Direccionamiento estratégico.

Resultado de la autoevaluación y proyección de institucional, la alta dirección se ha propuesto como direccionamiento, los siguientes elementos;

- **Visión MEGA 2035.**

*En 2035, el Tecnológico de Antioquia se posicionará como una Institución Universitaria oficial que forma ciudadanos en los niveles del sistema de educación superior colombiano, capaces de aportar a la solución de los problemas sociales y productivos del país, mediante el fomento de una gestión educativa de alta calidad, con proyección internacional, innovadora y sostenible, orientada a la construcción de escenarios de progreso, paz, inclusión y equidad.*

- **Visión 2024.**

*Para el año 2024, el Tecnológico de Antioquia - Institución Universitaria se identificará como una Institución Universitaria, líder en el orden departamental, competitiva en el ámbito nacional, con proyección internacional, reconocida por la excelencia académica y la calidad humana de sus integrantes, para responder con eficiencia, eficacia, pertinencia y compromiso social a los requerimientos y necesidades de la sociedad y, en particular de las regiones del departamento de Antioquia.*

- **Misión:**

*En el Tecnológico de Antioquia - Institución Universitaria formamos personas comprometidas con el desarrollo del departamento y del país, en los ciclos de formación técnica profesional, tecnológica, profesional universitario y de formación avanzada, desde un Proyecto Educativo Institucional que potencializa la construcción de conocimiento, fomenta el espíritu humanista, crítico e investigativo, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.*

### 6.1.4. Alcance del sistema de gestión de la calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad del Tecnológico de Antioquia tiene como alcance todos los productos y servicios de los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, descritos así:

PROCESO	PRODUCTOS Y SERVICIOS
Docencia	Programas académicos de pregrado y posgrado de las facultades de Ingeniería, Ciencias Administrativas y Económicas, Educación y Ciencias Sociales, y Derecho y Ciencias Forenses.
Investigación	Artículos, Libros, Patentes y Citas.
Extensión	Programas académicos de Educación Continua, Proyectos Especiales y de Emprendimiento.

## 6.2. Sistema de Gestión de la Calidad. (ISO 9001)

### REQUISITO 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.

Con miras a dar cumplimiento a todas las funciones y obligaciones como entidad pública e institución del sector educativo, el Tecnológico de Antioquia promueve un Sistema Integrado de

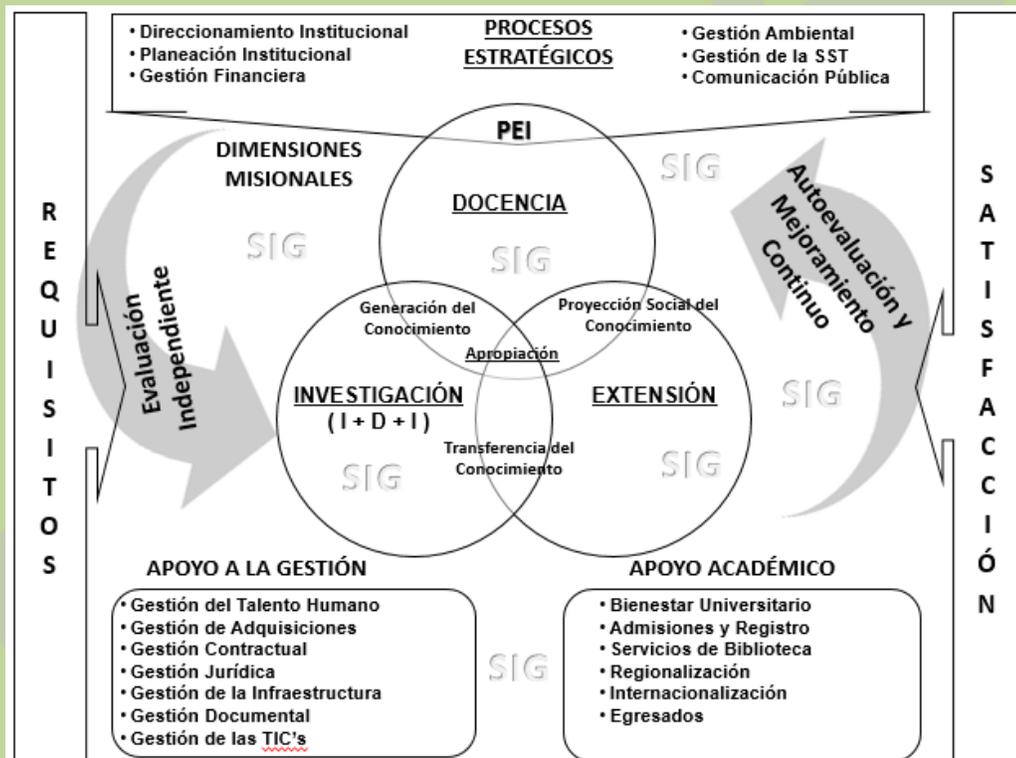
**COPIA CONTROLADA**

*Está prohibida su impresión y reproducción*

Gestión bajo las directrices normativas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, y que da respuesta a;

- El Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior,
- El Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001,
- El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; SG-SST,
- El Sistema de Control Interno: bajo el modelo MECI,
- El Sistema de Desarrollo Administrativo, y
- El Plan de Gestión Ambiental.

Es por esto que su enfoque de procesos está direccionado desde el siguiente modelo de operación por procesos;



Cada uno de los cuales cuenta con caracterizaciones que describen las actividades bajo sus responsabilidades e interacción con otros procesos y partes interesadas, así como los criterios y métodos de aplicación; incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados, necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos, así:

**COPIA CONTROLADA**

*Está prohibida su impresión y reproducción*

Tipo	Proceso	Responsable	Objetivo
<b>Estratégicos</b>	Direccionamiento Institucional (DIN)	Rector, Vicerrector Académico y Director de Planeación	Garantizar y promover el fortalecimiento y desarrollo institucional del Tecnológico de Antioquia; como entidad pública del sector educativo, de forma tal que se cuente con la capacidad de proporcionar regularmente la oferta académica y demás productos y servicios que satisfagan los requisitos de la comunidad educativa, así como los legales y reglamentarios aplicables, con un equipo humano comprometido con el quehacer y las políticas públicas.
	Planeación Institucional (PIN)	Director de Planeación	Garantizar la operativización de la planeación estratégica institucional, el cumplimiento de las políticas públicas de gobernanza y la administración de la información estadística, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas institucionales.
	Gestión Financiera (GFI)	Director Administrativo y Financiero	Administrar de manera eficiente y oportuna los recursos económicos con el fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales, los legales y reglamentarios aplicables.
	Gestión Ambiental (GAM)	Decano de Ingeniería	Definir estrategias administrativas y operativas que propendan por una cultura en la comunidad educativa socialmente responsable con el uso de los recursos naturales y del medio ambiente, para el mejoramiento del entorno institucional.
	Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	Profesional de Bienestar Laboral	Proteger y promocionar la salud de la comunidad educativa y de los trabajadores, procurando su integridad mediante la gestión efectiva en la identificación de los peligros, evaluación, valoración y control de los riesgos.
	Comunicación Pública (CPU)	Profesional de Comunicaciones y Ayudas Educativas	Estructurar estrategias comunicacionales dirigidas a los diferentes públicos de interés, con el fin de comunicar, informar y promocionar los procesos y servicios institucionales.
<b>Misionales</b>	Docencia (DOC)	Vicerrector Académico, Decanos y Coordinador de Ciencias Básicas y Áreas Comunes	Diseñar y desarrollar actividades académicas de formación integral de calidad y pertinencia para los sectores productivos y sociales, que respondan a la apropiación, generación y proyección social del conocimiento científico y técnico.
	Investigación (INV)	Director de Investigación	Propender por la producción e innovación de nuevo conocimiento, desarrollo tecnológico, apropiación social del conocimiento y la formación del talento humano, para fortalecer la investigación formativa, científica y aplicada a nivel regional, nacional e internacional.
	Extensión (EXT)	Director de Extensión	Garantizar la proyección social y la transferencia del conocimiento de manera sostenible para el Tecnológico de Antioquia y sus partes interesadas, para contribuir a la generación de capital social en los diversos contextos territoriales.
<b>De Apoyo Académico</b>	Admisiones y Registro (ADM)	Coordinador de Admisiones	Brindar apoyo administrativo a los procesos de Docencia y Extensión con fines de asegurar la inscripción, selección, admisión y registro de aspirantes y estudiantes en curso para los programas académicos de la Institución, así como la administración y custodia de la información e historias académicas para la certificación y graduación exitosa.
	Bienestar Universitario (BUN)	Director de Bienestar	Planificar y desarrollar programas de bienestar que favorezcan el mejoramiento de la calidad de vida personal y social, contribuyendo a la formación integral de la comunidad universitaria.
	Servicios de Biblioteca (SBB)	Coordinador de Biblioteca	Prestar servicios bibliotecarios y de actividades culturales de la información y del conocimiento; pertinentes y de calidad a toda la comunidad educativa del Tecnológico de Antioquia, para el apoyo a los procesos académicos y de cooperación interbibliotecaria.
	Regionalización (REG)	Director de Regionalización (REG)	Proyectar la educación superior del Tecnológico de Antioquia; en el marco de la responsabilidad social universitaria a nivel nacional y regional, propendiendo por el acceso de las poblaciones más vulnerables e incluyendo los escenarios del posconflicto, con miras al desarrollo social y la conectividad del territorio.
	Internacionalización (INT)	Director de Internacionalización	Planificar y gestionar estrategias que permitan la inserción del Tecnológico de Antioquia en el contexto nacional e internacional, con fines de alcanzar altos niveles de calidad en la educación y la competitividad en mercados mundiales de su comunidad educativa.
	Egresados (EGR)	Coordinador de Egresados	Desarrollar procesos de corresponsabilidad entre el egresado y la Institución, basados en la actualización del conocimiento, la oferta de oportunidades laborales, el fortalecimiento de la representación institucional y la evaluación del impacto social de nuestros programas académicos.

**COPIA CONTROLADA***Está prohibida su impresión y reproducción*

Tipo	Proceso	Responsable	Objetivo
<b>De Apoyo a la Gestión</b>	Gestión del Talento Humano (GTH)	Coordinador de Gestión Humana	Gestionar procesos institucionales que garanticen personal calificado, competente y con cualidades humanas para el ejercicio de las funciones y el desarrollo integral del individuo, en cumplimiento de los objetivos de la entidad.
	Gestión de Adquisiciones (GAD)	Profesional de Compras, Bienes e Inventarios	Gestionar y proveer de manera eficiente y eficaz las necesidades de bienes y servicios, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales en correspondencia con los planes, programas y proyectos.
	Gestión Contractual (GCO)	Coordinador Jurídico	Asesorar y vigilar los procesos contractuales del Tecnológico de Antioquia, de forma tal que se garantice el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, promoviendo los principios de la contratación y velando por los intereses de la Institución y las relaciones mutuamente beneficiosas entre las partes.
	Gestión Jurídica (GJU)	Secretario General	Velar por la defensa y protección del Tecnológico de Antioquia desde todo ámbito jurídico que pueda afectar los intereses de la Institución, mediante una gestión enmarcada en la calidad, oportunidad y efectividad de su quehacer.
	Gestión de la Infraestructura (GIN)	Directores Administrativo y Financiero y de Planeación	Gestionar espacios y bienes adecuados y suficientes para el desarrollo de los procesos académico-administrativos, con el fin de favorecer de manera oportuna y efectiva la calidad del entorno y el bienestar de la comunidad educativa.
	Gestión Documental (GDO)	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad y Auxiliar de Archivo	Promover y garantizar la producción y control de documentos, registros y correspondencia que se gestiona en la entidad, facilitando el acceso y el fortalecimiento de la protección y conservación de los mismos, con miras a brindar apoyo a los procesos en su quehacer y a la atención de las demás partes interesadas.
	Gestión de las TIC (GTI)	Líder TIC	Gestionar y garantizar la operación eficiente, eficaz y efectiva de los sistemas de información e infraestructura tecnológica que potencialicen el logro de los objetivos institucionales.
<b>De Evaluación</b>	Autoevaluación y Mejoramiento Continuo (AMC)	Coordinadores de Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad	Promover y asegurar la autoevaluación y el mejoramiento continuo en los procesos del Sistema Integrado de Gestión del Tecnológico de Antioquia, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las disposiciones planificadas por la Institución, entes externos y demás partes interesadas, de forma tal que se prevengan los riesgos y se generen planes de mejoramiento efectivos que propendan por la alta calidad institucional y la satisfacción de la comunidad educativa.
	Evaluación Independiente (EIN)	Director de Control Interno	Realizar evaluación independiente a la administración del Tecnológico de Antioquia sobre la existencia, conocimiento y aplicación de los diferentes módulos, eje estratégico, componentes y elementos de control, comprobando la efectividad, eficacia y oportunidad de cada uno de ellos y su interacción para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la entidad de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes.

### Correspondencia con la norma ISO 9001.

Con fines de asegurar la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001, se determinaron las correspondencias de estos procesos con la norma internacional, así:



**MANUAL DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**  
(Resolución 1370 del 27 de diciembre de 2019)

Código: MA-DIN-01  
Versión: 03  
Fecha de Aprobación:  
Diciembre de 2019  
Página 14 de 47

**COPIA CONTROLADA**  
*Está prohibida su impresión y reproducción*

REQUISITOS ISO 9001:2015	PROCESOS DEL SIG - TdeA																							
	Estratégicos					Misionales			De Apoyo Académico					De Apoyo a la Gestión					De Evaluación					
	DIN	PIN	GF	GAM	GSS	CPU	DDC	INV	EXT	ADM	REG	BUN	INT	SBB	EGR	GTH	GAD	GCO	GJU	GIN	GDD	GTI	AMC	EIN
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>																								
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	X																							
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>5. LIDERAZGO</b>																								
<i>5. Liderazgo y compromiso:</i>																								
5.1.1 Generalidades.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1.2 Enfoque al cliente	X	X																						
5.2 Política.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridad en la organización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>																								
6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.3 Planificación de los cambios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>7. APOYO</b>																								
<i>7. Recursos:</i>																								
7.1.1 Generalidades																								
7.1.2 Personas.																	X							
7.1.3 Infraestructura.																				X				
7.1.4 Ambiente para la Operaciones.																				X				
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición. (Trazabilidad de las mediciones)																				X				
7.1.6. Conocimiento de la Organización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.2 Competencia.																								
7.3 Toma de Conciencia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.4 Comunicación.																								
7.5 Información documentada.																						X		
<b>8. OPERACIÓN</b>																								
8.1 Planificación y control operacional.									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2 Requisitos para los productos y servicios.									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.1 Comunicación con el cliente									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>8.5 Producción y provisión del servicio:</i>																								
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Identificación y trazabilidad									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.4 Preservación									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.6 Control de los cambios									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.6 Liberación de los productos y servicios.									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.7 Control de las salidas no conformes.									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>																								
<i>9. Seguimiento, medición, análisis y evaluación:</i>																								
9.1.1 Generalidades.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1.2 Satisfacción del cliente									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1.3 Análisis y evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.2 Auditorías Internas.									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.3 Revisión por la dirección.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>10. MEJORA</b>																								
10.1 Generalidades.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2 No conformidades y acciones correctivas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3 Mejora continua.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**REQUISITO 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.**

**Requisito 5.1.1. Generalidades.**

La alta dirección del Tecnológico de Antioquia demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, así;

- a) Incluyendo en la rendición anual de cuentas de la entidad, los resultados de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante las disposiciones documentadas en el procedimiento para la Rendición de Cuentas (PR-DIN-02) liderado desde la Dirección de Planeación.
- b) Participando en la elaboración, revisión, aprobación y actualización de la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la entidad.
- c) Asegurándose de que se definan e integren los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la entidad. Ver numeral 6.2.2. Correspondencia con la Norma ISO 9001.
- d) Promoviendo el uso del enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos, y para ello se apoya desde los órganos de gobierno, tales como el Consejo Académico y los comités Rectoral, Comité Coordinador de Control Interno y Comité de Gestión y Desempeño.

- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles, tales como; personal administrativo y auditor, capacitaciones especializadas, hardware y software, y la contratación de auditorías externas del ente certificador.
- f) Invitando a los servidores públicos del Tecnológico de Antioquia a implementar las disposiciones del Sistema y comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos de la norma internacional ISO 9001.
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previsto, mediante los diferentes órganos de gobierno y la revisión por la dirección que se realiza anualmente.
- h) Asegurándose de comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- i) Promoviendo la mejora continua como una cultura de autoevaluación de la gestión permanente y en coherencia con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, y
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad, tales como la correspondencia con los Sistemas de Control Interno, Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental, Desarrollo Administrativo y Seguridad de la Información.

#### **Requisito 5.1.2. Enfoque al cliente.**

El Sr. Rector y su equipo directivo demuestran su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:

- a) Estén determinados, se comprendan y se cumplan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y para ello fortalece el Proyecto Educativo Institucional (PEI) como el elemento fundamental del Tecnológico de Antioquia, el cual se enmarca en una Visión MEGA y se materializa con el Plan de Desarrollo Institucional y los proyectos educativos de Facultad, Programas y Transversal.

Además, ha implementado el monitoreo, control, actualización y difusión de los documentos de origen externo que regulan la gestión educativa mediante las disposiciones del procedimiento para el Control de Documentos Externos (PR-GDO-02) y el almacenamiento y publicación del Normograma Externo (FO-GDO-05) de fácil acceso de todos los servidores públicos, con fines de evitar el uso de documentos obsoletos.

- b) Estén determinados y se consideren los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. De esta forma, se aseguraron de revisar y actualizar los riesgos identificados en cada uno de los procesos de la entidad, evaluar los controles existentes e identificar las oportunidades de mejoramiento para el Tecnológico de Antioquia. Ver caracterización de procesos.

**COPIA CONTROLADA**

*Está prohibida su impresión y reproducción*

- c) Se mantenga el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, lo cual se fortalece desde la medición de la percepción de las partes interesadas en los procesos de Docencia, Bienestar Universitario, Extensión, Investigación, Internacionalización, Admisiones y Registro, Biblioteca, Egresados y Regionalización.

### **REQUISITO 5.2. POLÍTICA.**

En razón de ese liderazgo, la alta dirección está comprometida a implementar, mantener y actualizar la siguiente política de calidad; (Ver FO-DIN-03)

#### **Política de Calidad**

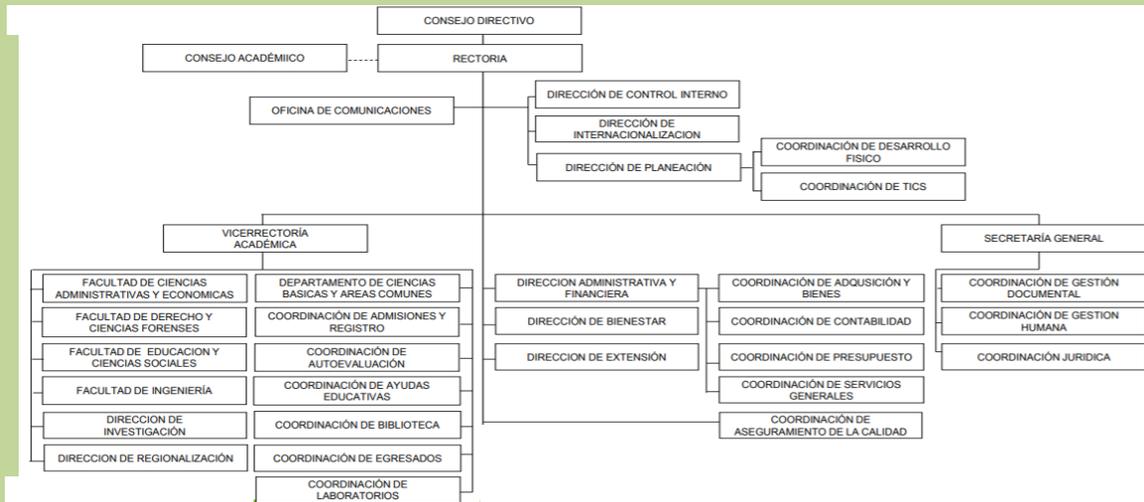
*El Tecnológico de Antioquia - IU es una Institución Universitaria comprometida con la alta calidad institucional y de sus programas académicos, orientada a satisfacer las necesidades de su comunidad educativa; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, para el logro de los fines esenciales de la educación superior, desde la autoevaluación y el mejoramiento continuo de sus procesos, con eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión, el cumplimiento del proyecto educativo institucional y el plan de desarrollo de la entidad; con proyección internacional, en ambientes sanos y seguros, y con personal calificado para el ejercicio de sus funciones.*

*De esta forma, articula su Sistema de Gestión de la Calidad a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, del Consejo Nacional de Acreditación y demás sistemas de gestión y control de la Institución; así como a los planes estratégicos regionales, sectoriales y nacionales.*

La cual se considera apropiada al propósito y contexto del Tecnológico de Antioquia, que apoya y se articula con el direccionamiento estratégico de la entidad, e incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y se compromete a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

### **REQUISITO 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.**

La gestión organizacional del Tecnológico de Antioquia se direcciona y operativiza con una estructura que le da solidez a su quehacer para el logro de los objetivos institucionales, así:



De esta forma, para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión del Tecnológico de Antioquia, el Sr. Rector definió los roles que conjuntamente se asumirían para el logro de los objetivos institucionales, los cuales fueron los siguientes: (Ver FO-DIN-02)

- Rector.
- Representante de la Dirección (Director de Planeación).
- Director de Control Interno.
- Comité de Calidad (Comité Institucional de Gestión y Desempeño).
- Líderes de procesos.
- Coordinador de Aseguramiento de la Calidad.
- Enlaces de Calidad.
- Grupos Primarios.
- Personal de Apoyo a la Gestión.

De igual forma, desde la caracterización de cada proceso se definieron los roles, responsabilidades y autoridades para el logro de sus objetivos y las políticas de operación que permiten evaluar el desempeño de los servidores públicos y prestadores de servicios de la Institución.

### **REQUISITO 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.**

Dado que uno de los propósitos fundamentales de un Sistema de Gestión es actuar como una herramienta preventiva, la alta dirección ha emitido los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales, por procesos, y de corrupción, contratación, seguridad de la información, ambientales y de defensa jurídica, así:

### **Política de Gestión del Riesgo**

*La Alta Dirección y todo el equipo humano del Tecnológico de Antioquia, gestionarán e implementarán acciones de control que le permitan la identificación, evaluación y administración de aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales, con fines de fortalecer el sistema de control interno, la autoevaluación y la gestión de calidad como entidad de Educación Superior.*

*De esta forma, será responsabilidad de cada uno de los funcionarios, docentes y servidores públicos del Tecnológico de Antioquia, no sólo identificar los riesgos, sino también, realizar el seguimiento periódico a los mismos, para que la gestión del riesgo sea efectiva, evitando así las consecuencias negativas de su materialización; mitigando pérdidas o reprocesos y maximizando las oportunidades de mejoramiento.*

*Por tanto, la entidad se compromete a:*

- 1. Realizar periódicamente actividades de difusión y sensibilización sobre la importancia de la gestión del riesgo en cada uno de los procesos de la Institución.*
- 2. Identificar y caracterizar los riesgos institucionales, de proceso y corrupción, de forma tal que la gestión del riesgo se realice de manera consciente y objetiva.*
- 3. Dar cumplimiento a las disposiciones en materia de identificación y control sobre los riesgos en la contratación y convenios que realiza la entidad.*
- 4. Diseñar e implementar metodologías para el monitoreo y revisión de los riesgos institucionales desde el proceso de Autoevaluación y Mejoramiento Continuo del Sistema Integrado de Gestión.*
- 5. Evaluar el panorama de riesgos de la Institución por parte de la oficina de Control Interno, como órgano evaluador independiente del Tecnológico de Antioquia.*

En tal sentido, el Tecnológico de Antioquia ha establecido una metodología para el monitoreo y revisión de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, el cual se encuentra bajo la coordinación del profesional en Aseguramiento de la Calidad. Ver PR-AMC-09

### **REQUISITO 6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.**

En coherencia con la política de calidad y el direccionamiento estratégico del Tecnológico de Antioquia, así como con el liderazgo y compromiso del Sr. Rector y todo el equipo directivo y profesional, se han establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, vinculados al plan de acción anual que se deriva del Plan de Desarrollo Institucional, así:

- 1. Mantener procesos eficaces y efectivos en la autoevaluación de la calidad institucional y de programas académicos.*
- 2. Lograr altos niveles de satisfacción con la comunidad educativa y el cumplimiento de requisitos en los procesos educativos y de apoyo académico.*
- 3. Obtener altos índices de cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.*

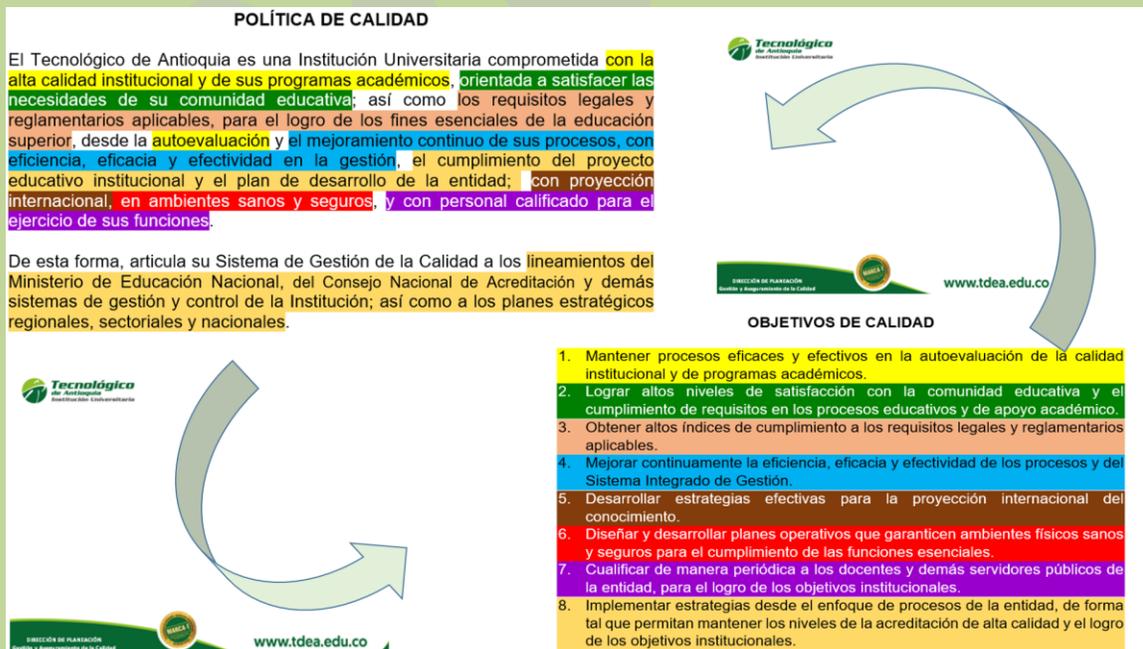
4. *Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión.*
5. *Desarrollar estrategias efectivas para la proyección internacional del conocimiento.*
6. *Diseñar y desarrollar planes operativos que garanticen ambientes físicos sanos y seguros para el cumplimiento de las funciones esenciales.*
7. *Cualificar de manera periódica a los docentes y demás servidores públicos de la entidad, para el logro de los objetivos institucionales.*
8. *Implementar estrategias desde el enfoque de procesos de la entidad, de forma tal que permitan mantener los niveles de la acreditación de alta calidad y el logro de los objetivos institucionales.*

Cada uno de los cuales se planifica y se evalúa desde la siguiente estructura: FO-DIN-06.

**1. (Objetivo de Calidad: xxxx)**

Línea Estratégica	Objetivos Estratégicos	Proceso	Responsable	Proyectos	Indicador	Mar	Jun	Sept	Dic
						%	%	%	%
						%	%	%	%

Estos objetivos son evaluados semestralmente mediante el informe de evaluación del plan de acción que suministra la Dirección de Control Interno y cuya correspondencia de los objetivos de calidad con la política de calidad se describe en el siguiente esquema:



### **REQUISITO 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.**

Continuando con las actuaciones preventivas dentro del Sistema de Gestión, el Tecnológico de Antioquia cada que determina la necesidad de cambios estructurales positivos o negativos que afecten el Sistema y/o sus procesos, los lleva de manera planificada, donde se consideran;

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) La disponibilidad de recursos; y
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Y para ello ha documentado el procedimiento para la Gestión del Cambio (PR-DIN-03), el cual tiene como objetivo velar por la planificación, ejecución y evaluación eficiente, eficaz y efectiva de los cambios en la Institución.

### **REQUISITO 7.1. RECURSOS.**

Considerando las capacidades de los recursos internos existentes y las necesidades de contratación de productos y servicios, el Tecnológico de Antioquia se asegura de determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión, mediante la elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Adquisiciones, el cual es concordante con el Plan de Acción Institucional y el Presupuesto de Gastos e Ingresos de la entidad. Ver procedimientos para Formulación y Seguimiento al Plan de Acción (PR-PIN-01), Formulación y Seguimiento a Proyectos de Inversión (PR-PIN-02), Elaboración del Proyecto de Presupuesto (PR-GFI-04) y Elaboración y Aprobación del Plan de Adquisiciones (PR-GAD-01).

#### **Requisito 7.1.2. Personas.**

El Tecnológico de Antioquia determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión integral y para la operación y control de sus procesos desde la proyección del Plan Estratégico del Talento Humano y el Plan Anual de Adquisiciones para la prestación de servicios.

#### **Requisito 7.1.3. Infraestructura.**

Entendida la infraestructura como el sistema de instalaciones o edificios, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización, el Tecnológico de Antioquia mediante la gestión de la Dirección Administrativa y Financiera y de Planeación, determina, proporciona, administra y mantiene dicha infraestructura, y para ello cuenta con los procedimientos para;

Desarrollo Físico	Servicios Generales
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación de Espacios Físicos (PR-GIN-19).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de Bienes Muebles (PR-GIN-01).</li> <li>Mantenimiento de Bienes Inmuebles (PR-GIN-02).</li> <li>Vigilancia Física (PR-GIN-03).</li> <li>Circuito Cerrado de TV (PR-GIN-04).</li> <li>Manejo de Elementos Extraviados (PR-GIN-05).</li> <li>Aseo y Mantenimiento de Zonas Verdes (PR-GIN-06)</li> <li>Entrega de Llaves (PR-GIN-07).</li> <li>Atención de Daños a Bienes Institucionales (PR-GIN-11).</li> <li>Mantenimiento de la Piscina (PR-GIN-12).</li> </ul>
Dirección Administrativa y Financiera	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de Vehículos del TdeA (PR-GIN-20).</li> <li>Carnetización (PR-GIN-21).</li> </ul>	
Coordinación de Compras, Bienes e Inventarios	Coordinación de TIC
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de la Cartera de Inventarios (PR-GIN-08).</li> <li>Control de Bienes Compartidos (PR-GIN-09).</li> <li>Dar de Baja y Venta de Inservibles (PR-GIN-13).</li> <li>Salida de Bienes (PR-GIN-14).</li> <li>Ingreso de Bienes por Donación (PR-GIN-15).</li> <li>Reclamación de Bienes (PR-GIN-16).</li> <li>Administración de Vehículos del TdeA (PR-GIN-20).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de Usuarios y Correos Electrónicos (PR-GTI.01).</li> <li>Asignación de Comunicaciones Unificadas (PR-GTI-02).</li> <li>Creación de Servidores o Servicios Informáticos (PR-GTI-03).</li> <li>Copias de Seguridad (PR-GTI-04).</li> <li>Mantenimiento Preventivo y Correctivo de HW y SW (PR-GTI-05)</li> <li>Administración y Operación de Salas de Sistemas (PR-GTI-06).</li> <li>Soporte a Usuarios.</li> <li>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.</li> <li>Política de Seguridad de la Información y las Telecomunicaciones.</li> </ul>

#### **Requisitos 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.**

De manera articulada desde la Coordinación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión Ambiental y Gestión de la Infraestructura, en el Tecnológico de Antioquia se determinan, proporcionan y mantienen los ambientes necesarios para la operación de los procesos y así lograr la conformidad de los productos y servicios, para ello se cuenta con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, así;

#### **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

*EL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA, se compromete en la implementación del SG-SST acorde con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física y mental, mediante la identificación de los peligros, la evaluación, valoración y control de los riesgos; promoviendo a su vez una cultura del mutuo cuidado; previniendo, por tanto, los accidentes, las enfermedades laborales y las emergencias; orientados al mejoramiento continuo de los procesos.*

*Por lo anterior;*

- 1. Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.*

2. *Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad aplicables a sus funciones, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo. Igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.*
3. *La Rectoría con su equipo de apoyo se compromete, a realizar las revisiones periódicas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y a asignar los recursos necesarios para la gestión exitosa de la seguridad y salud en los lugares de trabajo.*

Y los procedimientos ya mencionados, para la Adecuación de Espacios Físicos (PR-GIN-19) y Mantenimiento de Bienes Muebles (PR-GIN-01), así como los definidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, tales como;

- Notificación e Investigación Accidentes de Trabajo e Incidentes (PR-GSS-01).
- Identificación de Peligros (PR-GSS-02).
- Identificación de Requisitos Legales (PR-GSS-03).
- Inspecciones de Seguridad (PR-GSS-04).
- Entrega de Elementos de Protección Personal (PR-GSS-05).

#### **Requisito 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.**

##### **Requisito 7.1.5.1. Generalidades.**

Con fines de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos establecidos, el TdeA desarrolla planes de verificación y calibración de equipos utilizados para la investigación; actividades que están bajo la responsabilidad de la Coordinación de Servicios Generales, y realiza verificaciones periódicas a las configuraciones del sistema CAMPUS para la liquidación de matrículas para los estudiantes, los cuales están bajo la responsabilidad de la Coordinación de TIC y la Dirección Administrativa y Financiera.

##### **Requisito 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.**

Dado que la trazabilidad es un requisito para este tipo de Instituciones, el Tecnológico de Antioquia utiliza identificaciones específicas y únicas para los estudiantes, programas, niveles académicos, grupos, asignaturas y docentes, que le permiten determinar el estado de los productos y servicios suministrados por la entidad. Además, su sistema de aseguramiento metrológico, el cual es realizado por proveedores especializados, le permite garantizar la validez y fiabilidad de los resultados.

##### **Requisito 7.1.6. Conocimientos de la organización.**

Como Institución de Educación Superior, el Tecnológico de Antioquia genera conocimiento no sólo desde la capacitación que reciben sus funcionarios externamente, sino también, desde las

experiencias en los proyectos de asesoría y consultoría, sus grupos de investigación, la escuela pedagógica y la participación en redes o grupos de conocimiento externo a nivel nacional e internacional, los cuales le permiten fortalecer la operación de sus procesos y propender por lograr la conformidad de los productos y servicios que oferta.

### **REQUISITO 7.2. COMPETENCIA.**

Desde la Coordinación de Gestión Humana la entidad se asegura de determinar en el Manual de Funciones (FO-GTH-02) toda la competencia necesaria de los funcionarios de planta para la evaluación de su desempeño y eficacia, con fines de asegurarse que las personas que se vinculen con la Institución sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, además, brinda la posibilidad a sus funcionarios de adquirir y actualizar las competencias necesarias mediante el plan institucional de capacitación y los procesos de inducción y entrenamiento, los cuales le permiten evaluar la eficacia de las acciones tomadas, así:

- PR-GTH-01 Inducción y Reinducción del Personal,
- PR-GTH-02 Entrenamiento del Puesto de Trabajo,
- PR-GTH-03 Evaluación del Desempeño de Personal Administrativo,
- PR-GTH-04 Asistencia a Eventos de Capacitación y Movilidad, y
- PR-GTH-05 Contratación de Docentes Cátedra y Actividades Anexas a la Docencia.

Su plan estratégico de gestión humana le permite desarrollar las actividades de una forma planificada y coherente con el Plan de Desarrollo Institucional de la entidad, y en cumplimiento de la ley; promueve la movilidad del personal, los estímulos e incentivos que estimulen el sentido de pertenencia y la motivación por el logro de los objetivos individuales e institucionales.

### **REQUISITO 7.3. TOMA DE CONCIENCIA.**

Así mismo, la Coordinación de Gestión y Aseguramiento de la Calidad promueve el compromiso y la toma de conciencia frente a los componentes del SIG a cada uno de los servidores públicos del Tecnológico de Antioquia mediante piezas publicitarias en medio físico y magnético, reuniones de comités y grupos primarios, y las capacitaciones y conferencias que desde allí se realizan. Estas estrategias han estado orientadas a conocer y reconocer;

- a) La política de la calidad;
- b) Los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) La contribución de cada uno de los servidores públicos de la entidad a la eficacia del sistema integrado de gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; y
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión.

### **REQUISITO 7.4. COMUNICACIÓN.**

Cada cinco (5) años la Oficina de Comunicaciones determina las comunicaciones internas y externas necesarias para garantizar la efectividad de las comunicaciones públicas en la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional del Sr. Rector. Es así como en el plan estratégico

de comunicaciones 2016–2020 se le apuesta al objetivo de “Mejorar la gestión de la comunicación pública como proceso estratégico”; identificando los públicos de interés, definiendo las políticas de comunicación pública, las responsabilidades institucionales y los flujos de información mediados por la tecnología.

Las ejecuciones anuales de acciones relacionadas con el plan estratégico de comunicaciones están encaminadas a mejorar el proceso de comunicación institucional en sus aspectos organizacional, informativo, y de proyección institucional con el fin de responder de manera proactiva y eficiente a los retos estratégicos.

Es por ello que desde las Oficinas de Comunicaciones y de Ayudas Educativas, se han documentado procedimientos para;

- PR-CPU-02 Apoyo Logístico de Eventos,
- PR-CPU-03 Control y Seguimiento de Equipos,
- PR-CPU-06 Creación de Programas Radiales,
- PR-CPU-08 Alistamiento y Apoyo Técnico,
- PR-CPU-10 Organización y Protocolo de Grados,
- PR-CPU-11 Servicios de Material Impreso, y
- PR-CPU-12 Producción Audiovisual y Medios,

#### **REQUISITO 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.**

Entendida la información documentada como todo manual, guía, procedimiento, instructivo, o formato establecido por la entidad, para su sistema de gestión, el Tecnológico de Antioquia ha documentado la información requerida por la norma internacional ISO 9001, así como la necesaria para asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus procesos.

Es así como desde las coordinaciones de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y Gestión Documental se han definido las políticas y directrices para la creación y actualización de la información documentada, con fines de asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: Ver Guía para la Elaboración de Documentos (GU-GDO-01) y Manual para el Manejo de los Documentos (MA-GDO-01), Resolución para el Manejo de Comunicaciones Oficiales, procedimiento para el Control de Documentos Internos (PR-GDO-01), procedimiento para el Control de los Registros (PR-GDO-03)

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato y los medios de soporte; y
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Así mismo ha establecido controles para asegurarse de que la información documentada; Ver Listados Maestro de Documentos Internos (FO-GDO-04), Listado Maestro de Registros (FO-GDO-06, Normograma Interno (FO-GDO-07)

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad);
- c) se realice de manera adecuada su distribución, acceso, recuperación y uso;
- d) el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- e) el control de los cambios (por ejemplo, control de versión); y
- f) la conservación y disposición final de la misma.

Además, y en cumplimiento de la ley, el Tecnológico de Antioquia cuenta con el Código del Archivista (FO-GDO-08), aplicable para todo el personal del Archivo Central y todos aquellos que administran los archivos de gestión de la Institución, así como el Programa de Gestión Documental (FO-GDO-09) y el Reglamento General del Centro de Documentos, los cuales establecen controles para el manejo de la correspondencia interna y externa, así como la producción de documentos internos, tales como; memorandos, cartas y circulares.

De otra parte, la información documentada de origen externo, que el Tecnológico de Antioquia ha determinado como necesaria para la planificación y operación del sistema integrado de gestión, se identifica y controla mediante las directrices señaladas en el procedimiento para el Control de Documentos Externos (PR-GDO-02) y el Normograma Externo (FO-GDO-05).

#### **REQUISITO 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.**

Con fines de cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, el Tecnológico de Antioquia ha determinado como procesos misionales la Docencia, la Investigación y la Extensión (Ver numeral 6.1.4) y como procesos de apoyo académico, los siguientes;

<b>PROCESO</b>	<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>
<b>Docencia</b>	Programas académicos de pregrado y posgrado de las facultades de Ingeniería, Ciencias Administrativas y Económicas, Educación y Ciencias Sociales, y Derecho y Ciencias Forenses.
<b>Investigación</b>	Artículos, Libros, Patentes y Citas.
<b>Extensión</b>	Programas académicos de Educación Continua, Proyectos Especiales y de Emprendimiento.
<b>Admisiones y Registro</b>	Inscripción y matrícula a programas y actividades académicas, certificación de estudios, transferencias, reajustes de matrículas, compra de créditos.
<b>Regionalización</b>	Programas académicos de pregrado de las facultades de Ingeniería, Ciencias Administrativas y Económicas, Educación y Ciencias Sociales, y Derecho y Ciencias Forenses.
<b>Bienestar Universitario</b>	Programas de salud, cultura, desarrollo humano, promoción socioeconómica (beneficios), recreación y deportes.
<b>Internacionalización</b>	Movilidad entrante y saliente de estudiantes y docentes, e internacionalización microcurricular.
<b>Servicios de Biblioteca</b>	Préstamo y consulta de material bibliográfico, y préstamos interbibliotecarios.
<b>Egresados</b>	Cursos de actualización académica.

Para cada uno de ellos se han; Ver la caracterización de los procesos

- determinado los requisitos para los productos y servicios;
- establecido los criterios para el desarrollo de los procesos y la aceptación de los productos y servicios;
- determinado los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- implementado los controles sobre los procesos de acuerdo con los criterios;
- determinado los criterios para el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria tendientes a tener confianza en que los procesos se llevan a cabo según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos, así:

PROCESO	DOCUMENTOS ASOCIADOS	
<b>Docencia</b>	Reglamento Estudiantil Política de Autoevaluación. Política de Retención y Permencia Estudiantil Manual de Bioseguridad en los Labs. MA-DOC-01 Manual de Prácticas para los Labs de Biología General. MA-DOC-02 Manual de Prácticas para los Labs de Química General. MA-DOC-03 Manual de Prácticas para los Labs de Química Forense y de Toxicología. MA-DOC-04 Manual de Prácticas para los Labs de Lofoscopia.	MA-DOC-05 Manual de Prácticas para los Labs de Balística. MA-DOC-06 Manual de Prácticas para los Labs de Antropología Forense MA-DOC-07 Manual de Prácticas para los Labs de Psicología. PR-DOC-04 Solicitud de Espacios en el Complejo Financiero. PR-DOC-02 Diseño y Desarrollo de Programas Académicos. FO-DOC-02 Reglamento Interno de Laboratorios de Ensayo. FO-DOC-17 Catálogo de Pruebas e Instrumentos Psicométricos.
<b>Investigación</b>	Estatuto de Investigación. Reglamento de Propiedad Intelectual. PR-INV-01 Creación de Grupo de Investigación. PR-INV-02 Semilleros de Investigación.	PR-INV-05 Solicitudes al Sello Editorial. PR-INV-06 Propiedad Intelectual. PR-INV-03 Formulación y Gestion de Proyectos de Investigación. PR-INV-04 Medición de la Percepción de Investigación.
<b>Extensión</b>	Política de Extensión. PR-EXT-01 Planificación y Desarrollo de Eventos de Educación Continua PR-EXT-02 Gestión de Proyectos Especiales PR-EXT-03 Elaboración de Propuestas. PR-EXT-04 Plan de Adquisiciones de un Convenio o Proyecto.	PR-EXT-05 Administración de la Nómina de un Convenio o Proyecto. PR-EXT-06 Gastos de Desplazamiento. PR-EXT-07 Contratación de Persona para Convenios.
<b>Admisiones y Registro</b>	PR-ADM-01 Calendario Académico. PR-ADM-02 Programación Académica. PR-ADM-03 Inscripción y Admisión de Aspirantes al TdeA. PR-ADM-04 Entrevista y Selección de Aspirantes.	PR-ADM-05 Matrícula de Estudiantes. PR-ADM-06 Grados en Regiones Fuera del Área Metropolitana. PR-ADM-07 Transferencia Interna Post-admisión.
<b>Regionalización</b>	Política de Regionalización. PR-REG-01 Orientación a Regiones.	PR-REG-02 Apoyo Financiero en Regiones.
<b>Internacionalización</b>	Política de Internacionalización. Política de Movilidad Académica. Circular Movilidad Entrante. Circular Reporte Extranjeros. GU-INT-01 Eventos y Protocolos para Visitas Internacionales.	PR-INT-01 Movilidad Entrante Docente. PR-INT-02 Movilidad Entrante Estudiantes. PR-INT-03 Movilidad Saliente Estancias Cortas. PR-INT-04 Movilidad Saliente Semestre Intercambio. PR-INT-05 Movilidad Saliente por Investigación. PR-INT-06 Internacionalización del Microcurricular.

PROCESO	DOCUMENTOS ASOCIADOS	
<b>Bienestar Universitario</b>	Política de Bienestar Institucional. MA-BUN-01 Farmacovigilancia. MA-BUN-02 Tecnovigilancia. MA-BUN-03 Reuso y No Reuso. MA-BUN-04 Referencia y Contrareferencia. MA-BUN-05 Custodia de Pertenencias. MA-BUN-06 Gestión de Medicamentos y Dispositivos. MA-BUN-07 Aislamiento de Pacientes. MA-BUN-08 Adopción de la Guía para las Prácticas Críticas. MA-BUN-09 Lavado de Manos.	PR-BUN-01 Servicios de Salud. PR-BUN-03 Inducción Estudiantil. PR-BUN-04 Fomento de Actividades Deportivas. PR-BUN-05 Acreditación y Competencia del ACUDE. PR-BUN-07 Asesoría en Planificación Familiar. PR-BUN-08 Atención Prioritaria. PR-BUN-09 Atención Programada. PR-BUN-10 Divulgación de Tecnologías Existentes. FO-BUN-02 Protocolos de Atención en Salud. FO-BUN-03 Instrucciones para el Uso de Espacios Deportivos.
<b>Servicios de Biblioteca</b>	MA-SBB-01 Manual de Catalogación de Material Bibliográfico. PR-SBB-01 Coordinación de Monitores. PR-SBB-02 Clasificación y Catalogación de Libros. PR-SBB-03 Clasificación y Catalogación de Publicaciones Seriadadas. PR-SBB-04 Circulación y Préstamo de Material Bibliográfico. PR-SBB-05 Encuadernación de Material Bibliográfico.	PR-SBB-06 Selección y Adquisición de Material Bibliográfico. PR-SBB-07 Préstamos Interbibliotecarios. PR-SBB-08 Capacitación a Usuarios de la Biblioteca. PR-SBB-09 Promoción y Difusión de los Servicios de la Biblioteca. FO-SBB-14 Protocolo de Atención de Usuarios.
<b>Egresados</b>	Política de Egresados. PR-EGR-01 Medición de la Satisfacción del Egresado. PR-EGR-02 Seguimiento a Egresados.	PR-EGR-03 Procesos de Fidelización del Egresado. PR-EGR-04 Administración y Análisis de la Información.

Además, en caso de un cambio, estos se planifican y revisan las consecuencias de los mismos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. Ver Requisito 6.3. Planificación de los cambios.

Así mismo, la Institución se asegura de que los programas de salud y los servicios de cafetería, papelería y fotocopiado; que son contratados externamente, sean planificados y controlados por profesionales idóneos del Tecnológico de Antioquia. (Ver Requisito 8.4)

## **REQUISITO 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

### **Requisito 8.2.1. Comunicación con el cliente.**

Desde la Oficina de Comunicaciones del Tecnológico de Antioquia se lidera el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, el cual pretende crear, desarrollar y mantener una cultura del servicio y de comunicación eficaz con el cliente y demás partes interesadas, para lo cual se diseñan varias estrategias por medios físicos, electrónicos, audiovisuales y redes sociales que han pretendido proporcionar la información relativa a los productos y servicios, los cuales se planifican y se obtienen recursos desde el plan estratégico de comunicaciones. Ver Requisito 7.4. Comunicación.

También, se tienen establecidas las directrices para la tramitación de los derechos de petición en el Tecnológico de Antioquia, con fines de tratar las consultas, quejas, denuncias, reclamos,

sugerencias, solicitudes o recursos que manifiestan las partes interesadas de la entidad, las mismas que pueden ser registradas por el Archivo Central, la página Web o el sistema académico CAMPUS.

De igual forma, se cuenta con la política de tratamiento de datos personales la cual solicita al cliente o parte interesada la autorización de manera libre, previa, expresa, voluntaria, y debidamente informada, que permita a todas las dependencias académicas y/o administrativas, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se incorporarán o se han incorporado en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta la Institución. Donde le indica que esa información es, y será utilizada en el desarrollo de las funciones propias del Tecnológico de Antioquia en su condición de institución de educación superior, de forma directa o a través de terceros. Ver Política de Propiedad del Cliente o Proveedor Externo (FO-DIN-05).

#### **Requisito 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.**

El Tecnológico de Antioquia tiene establecido que antes de ofrecer u ofertar un producto o servicio deben estar establecidos los requisitos; tanto los definidos por la Institución como los legales y reglamentarios aplicables y debe ser evaluada la capacidad para cumplirlos.

Es así como los programas académicos de educación formal están avalados por el Ministerio de Educación en sus requisitos y capacidad administrativa y operativa. Los mismos que son comunicados y divulgados a las partes interesadas antes de su compromiso para con la Institución. Ver procedimientos para el Diseño y Desarrollo de Programas Académicos (PR-DOC-02) e Inscripción y Admisión de Aspirantes al TdeA (PR-ADM-03) y Matrícula de Estudiantes (PR-ADM-05)

Mientras que aquellos programas académicos de educación no formal, son concertados con los clientes en las negociaciones o convocatorias para cursos cerrados o abiertos, o de proyectos especiales, según sea la propuesta. Ver procedimientos para la Planificación y Desarrollo de Eventos de Educación Continua (PR-EXT-01) y Gestión de Proyectos Especiales (PR-EXT-02).

Para los demás servicios que presta la Institución a sus estudiantes, los requisitos se establecen en cada convocatoria o citación que se realiza, con fines de asegurar una toma de decisiones bajo consentimiento informado de las condiciones de aceptación de dichos requerimientos. Ver procedimientos de los procesos misionales y de apoyo académico. Requisito 8.1.

#### **REQUISITO 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

Entendido el diseño y desarrollo como el conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto (Ver norma ISO 9000:2015). En el Tecnológico de Antioquia este requisito aplica para la educación formal; en todo lo relacionado con la creación de nuevos programas académicos, así como la renovación, extensión o

ampliación de un registro calificado, y en la educación no formal; en todo lo relacionado con las actividades, proyectos, planes y programas de educación no continua, que para ello se han documentado los procedimientos para el Diseño y Desarrollo de Programas Académicos (PR-DOC-02); Ver la siguiente tabla, y la Planificación y Desarrollo de Eventos de Educación Continua (PR-EXT-01), los cuales pretenden que la Institución se asegure de la posterior provisión de sus productos y servicios, y así evaluar las condiciones de calidad según lo planificado.

**(Esquema para el Diseño y Desarrollo de Programas Académicos)**

<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Evidencias</b>
<b>PLANIFICACIÓN:</b>		
1. Planificación del diseño y desarrollo.	Decano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas del Consejo de Facultad</li> <li>• Actas del Comité Curricular</li> </ul>
<b>REVISIÓN:</b>		
2. Recolección de elementos de entrada.	Docente Asignado	Actas del Comité Curricular
3. Elaboración del documento maestro.	Docente Asignado	Actas del Consejo de Facultad
4. Presentación al Consejo Académico.	Decano	Acta del Consejo Académico
5. Presentación al Consejo Directivo. (Sólo aplica para nuevos programas académicos)	Decano	Acta del Consejo Directivo
<b>VERIFICACIÓN:</b>		
6. Registrar el documento maestro en el MEN.	Decano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de radicación</li> <li>• Concepto de la SALA del MEN</li> </ul>
7. Atender visita de pares por parte del MEN.	Decano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda de visita de pares.</li> <li>• Informe de visita de pares.</li> </ul>
8. Atender requerimientos de la visita de pares del MEN.	Decano	Plan de mejoramiento
<b>VALIDACIÓN:</b>		
9. Analizar los resultados de la ejecución del programa académico.	Decano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación docente-estudiante.</li> <li>• Seguimiento al aula.</li> <li>• Análisis de quejas y reclamos.</li> <li>• Control de servicios no conformes.</li> </ul>
10. Realizar procesos de autoevaluación del programa académico.	Decano y Docentes Asignados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejoramiento</li> <li>• Informes de autoevaluación</li> </ul>
11. Evaluar el impacto con los egresados.	Decano	Informe de evaluación de impacto del programa académico.



MANUAL DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
(Resolución 1370 del 27 de diciembre de 2019)

Código: MA-DIN-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación:  
Diciembre de 2019

Página 30 de 47

COPIA CONTROLADA

*Está prohibida su impresión y reproducción*

Actividades	Responsables	Evidencias
<b>CONTROL DE CAMBIOS:</b>		
12.Registra y verifica los cambios realizado al diseño y desarrollo.	Docente Asignado	Control de cambios del diseño y desarrollo.

#### REQUISITO 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

En el Tecnológico de Antioquia se han establecido como guías para el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; el Manual de Contratación, el Manual de Interventoría y el Manual para la Gestión de Proveedores (MA-GAD-01) que establece, este último, los lineamientos necesarios para la selección, evaluación, seguimiento y reevaluación de los proveedores.

Además, en su quehacer, se cuenta con procesos subcontratos y bajo el control de la Dirección de Bienestar, los programas de salud tales como; consulta odontológica, consulta general y los servicios de enfermería o atención inmediata, los cuales están habilitados por la Dirección Seccional de Salud de Antioquia y, de otra parte, están los servicios de cafetería y papelería, que hacen parte de la vida universitaria en el Tecnológico de Antioquia, dónde las condiciones para la prestación de los servicios se plasma en los pliegos de condiciones y las propuestas aprobadas por la Institución, que para su vigilancia y control de ha establecido mediante acto administrativo el Comité de Cafeterías, Palerías, Fotocopiado y Afines.

Así mismo, se mantienen contratos para la prestación de servicios de transporte en las salidas de campo a prácticas profesionales de nuestros estudiantes, los cuales se encuentran cobijados bajo la póliza de seguro estudiantil. Contrato que es supervisado por el profesional de Compras, Bienes e Inventarios.

#### REQUISITO 8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.

##### Requisito 8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

Con fines de mantener las condiciones controladas para la prestación de los servicios del Tecnológico de Antioquia desde los procesos misionales y de apoyo académico, la entidad se asegura de realizar los procesos de inducción, reinducción y entrenamiento en los puestos de trabajo en articulación con las coordinaciones de Gestión Humana, Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad, quienes brindan la información necesaria para que los servidores públicos queden inmersos en los roles, responsabilidades y autoridades relacionados con los puestos de trabajo, lo cual incluye un recorrido por la entidad, donde se identifican las áreas y los líderes de apoyo a la gestión institucional.

Hacen parte de este proceso de aprendizaje el Sistema Integrado de Gestión, sus procesos y procedimientos, estructura orgánica, políticas de gestión, direccionamiento estratégico,

estatutos general y profesoral, y el reglamento estudiantil, componentes hace parte del día a día de la Institución y de su cultura organizacional.

### **Requisito 8.5.2. Identificación y trazabilidad.**

Para el aseguramiento y control de la identificación única de los productos y servicios prestados por la Institución, se cuenta con el sistema académico-administrativo CAMPUS y el sistema financiero XENCO, los cuales se complementan con bases de datos que fortalecen el seguimiento y medición mediante procedimientos trazables.

Así mismo, y bajo el apoyo de la oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se brinda el apoyo técnico de soporte y conservación o respaldo de la información. Ver políticas de Seguridad de la Información.

### **Requisito 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

Conscientes de las disposiciones constitucionales descritas en los Artículos 15 y 20 de la Constitución Política Colombiana de 1991, las leyes 1266 de 2008 (Habeas Data) y 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales); y su decreto reglamentario 1377 de 2013, en materia del derecho que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas; así como el derecho a la información, y además de los requisitos exigidos por la norma internacional ISO 9001, el Tecnológico de Antioquia ha definido su política para el diseño e implementación de estrategias en cada uno de sus procesos; que le sean necesarias para identificar, proteger y salvaguardar; no sólo los datos personales y la propiedad intelectual, sino también, los materiales, componentes, herramientas y equipos e instalaciones, que son propiedad de la comunidad educativa con la que interactúa y de los proveedores y contratistas de la Institución, y para ello dispone de directrices mediante la política para el control de la Propiedad del Cliente o Proveedor Externo (FO-DIN-04) y el Acta (FO-DIN-05), aplicable para algunos casos en la entidad, así:

### **Política de Propiedad del Cliente o Proveedor Externo**

#### **Generales:**

- 1. La administración y protección de los bienes que son propiedad del cliente, proveedores externos o contratistas, se debe realizar bajo los principios institucionales, políticas de seguridad informática y código de ética de la entidad.*
- 2. Todo funcionario o servidor público que ejerza funciones públicas a nombre del TdeA, al cual se le requiera información relacionada con la comunidad educativa, proveedor externo o contratista de la Institución, debe advertir el uso de la información y la autoridad de quien lo solicita.*
- 3. Todo funcionario o servidor público debe asegurarse de cumplir las políticas internas para el manejo e implementación de la seguridad informática, para la protección de la información y la salvaguarda de las bases de datos institucionales.*

4. *Todo funcionario o servidor público debe conservar la ética y confidencialidad en el manejo de la información producto de su gestión, y velar por el manejo y protección adecuada de sus archivos físicos y electrónicos, según políticas institucionales.*

5. *En el evento en que un estudiante, egresado, proveedor o contratista tenga alguna observación y/o comentario sobre el manejo y uso de sus datos personales, o en caso de que considere que la Institución dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables; o no desee seguir recibiendo información relacionada con el Tecnológico de Antioquia y sus actividades, éste podrá contactarse*

*a través de una comunicación dirigida a la Oficina de Comunicaciones del Tecnológico de Antioquia, responsable de tramitar la solicitud de protección de datos del interesado.*

*En caso que NO se produzca dicha comunicación, el Tecnológico de Antioquia estará facultado para continuar con el tratamiento de datos, acorde con la normatividad y fines misionales enunciados.*

**De los Estudiantes o Egresados:**

1. *En la página Web del TdeA existirá un Link de tratamiento de datos personales con el fin de solicitar la autorización y refrendación de uso de datos personales de los estudiantes, con fines de ser utilizada en el desarrollo de las funciones propias de la Institución en su condición de entidad de educación superior, de forma directa o a través de terceros.*

2. *El software académico hará alusión en el momento de la matrícula en línea de la autorización del estudiante para utilizar y publicar sus datos como parte del ejercicio de toda entidad del sector educativo.*

3. *La información general y específica que se registra y administra del estudiante activo o egresado, en admisiones y registro, las facultades, centros de idiomas y laboratorios, biblioteca, bienestar universitario, regionalización, egresados, internacionalización, programas y proyectos de investigación y de extensión; así como en la dirección administrativa y financiera, será suministrada únicamente al estudiante, o partes interesadas debidamente autorizadas o cuya función legal y constitucional se lo permita.*

4. *Las notas de los estudiantes serán de conocimiento y uso exclusivo del mismo interesado, y quien las construye, registra, informa y evalúa, debe guardar absoluta reserva y confidencialidad de la misma. Parte de ello será la entrega de evaluaciones físicas directamente al estudiante implicado.*

5. *Desde cada uno de los estamentos del TdeA se debe recomendar al estudiante y egresado el uso de los sistemas de información previstos para el manejo de la misma, dado que cada uno conserva las contraseñas para el ingreso.*

6. *Cuando se realicen ejercicios de docencia y/o prácticas en instalaciones fuera de la Institución, el funcionario o servidor público responsable debe determinar que las condiciones son aptas para el uso y registrar las características básicas de recepción en el formato Acta de Propiedad del Cliente o Proveedor Externo, y de reportar a éste cualquier faltante, avería o deterioro antes o después del uso. Para tales efectos, debe hacer firmar la entrega inicial en señal de aceptación entre las partes.*

*Así pues, durante la utilización de los bienes propiedad del cliente o proveedor externo, el funcionario o servidor público responsable debe velar por la protección y salvaguarda de las condiciones iniciales del bien suministrado, y al finalizar cada jornada debe dar cuenta de las entregas realizadas; así como al terminar la práctica o convenio, y en ambos casos debe hacer firmar el mismo formato en señal de la entrega a satisfacción del bien.*

*7. Para el tratamiento de datos de menores de edad, se debe garantizar la protección de los derechos fundamentales del menor. En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.*

**De los Proveedores Externos o Contratistas:**

- 1. Todo convenio o contrato que se realice con proveedores externos o contratistas, debe tener una cláusula(s) tendiente(s) a dar claridad sobre el manejo y control de la propiedad intelectual, así como del manejo de la información institucional.*
- 2. La información contractual y los resultados de dichos procesos serán incluidos en los sistemas de información dispuestos por el Estado o entes de control, en la forma y contenidos como se indique.*
- 3. En caso de que una entidad distinta solicite información sobre alguno de nuestros proveedores externos o contratistas, el funcionario o servidor público responsable debe solicitar la autorización verbal del directivo o jefe inmediato para suministrarla, así como la forma y/o medios de entrega.*
- 4. Los expedientes de procesos contractuales reposarán en las oficinas del supervisor directo del convenio o contrato mientras está en curso, de lo contrario reposarán en el archivo de la oficina Jurídica o el Centro Documental de la Institución.*
- 5. Los diseños de proyectos o eventos de formación o extensión que se propongan por funcionarios cuyas responsabilidades estén por fuera de sus obligaciones o con personal externo o partes interesadas sin relación alguna con la Institución, debe suscribirse un acta entre las partes donde se esclarezcan los roles y los resultados de la propiedad intelectual y regalías como parte de la gestión desarrollada.*
- 8. Sí el proveedor externo o contratista suministra algún bien físico; los materiales, componentes, herramientas, equipos o instalaciones, el funcionario o servidor público responsable debe determinar que las condiciones son aptas para el uso y registrar las características básicas de recepción en el formato Acta de Propiedad del Cliente o Proveedor Externo, y de reportar a éste cualquier faltante, avería o deterioro antes o después del uso. Para tales efectos, debe hacer firmar la entrega inicial en señal de aceptación entre las partes.*

*Así pues, durante la utilización de los bienes propiedad del proveedor externo o contratista, el funcionario o servidor público responsable debe velar por la protección y salvaguarda de las condiciones iniciales del bien suministrado, y al finalizar el proyecto o convenio, debe hacer firmar en el mismo formato en señal de la entrega a satisfacción del bien.*

**De los Usuarios de los Servicios Bienestar Universitario:**

1. Los funcionarios o servidores públicos que apoyan la prestación de los servicios médicos, odontológicos y psicológicos, conservarán la ética y confidencialidad en el manejo de la información de sus usuarios, acorde a los que las disposiciones legales y reglamentarias les obliga, así como el manejo y protección de sus archivos.

*Y será responsabilidad del Director de Bienestar y del responsable del servicio, velar porque todo el personal involucrado, conozca y comprenda la importancia y gravedad de tales disposiciones.*

2. En caso de que los usuarios de los servicios de Bienestar Universitario traigan y utilicen sus propios elementos para los objetivos del proyecto o programa, los responsables del servicio y personal apoyo deberán advertirle que la Institución no se hace garante del cuidado y protección de los mismos, y que la entidad no puede almacenarlos bajo su responsabilidad.

**De los Usuarios de los Servicios de Biblioteca.**

1. Los funcionarios o servidores públicos que apoyan la prestación de los servicios de Biblioteca, se asegurarán de velar por la protección de los bienes y propiedad intelectual que pertenecen al cliente o proveedor externo, y que reposan temporal o definitivamente en la biblioteca.
2. El Coordinador del Servicio de Biblioteca debe velar porque todo el personal involucrado, conozca y comprenda la importancia de tales disposiciones.

**De los Beneficiarios de los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

1. Los funcionarios o servidores públicos responsables y que apoyan los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, conservarán la ética y confidencialidad en el manejo de la información de sus beneficiarios, y compartirán información específica solamente con la ARL respectiva y las EPS e IPS que así lo demanden.
2. En caso de que el beneficiario u otra entidad externa requiera de dicha información, la solicitud debe hacerse por escrito y dirigida al Coordinador de Gestión Humana, quien evaluará la pertinencia y autorizará la entrega respectiva.

**De los Datos en los Sistemas de Información**

1. Desde la Oficina de Infraestructura Tecnológica se deben diseñar, implementar y hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas de seguridad informática, que propendan por proteger y salvaguardar los datos e información que reposa en los sistemas de información de la Institución.
2. Los funcionarios y servidores públicos del área de Infraestructura Tecnológica deben propender por el cumplimiento de las políticas de seguridad informática en toda la Institución y comunicar al Jefe inmediato de cualquier novedad que atente contra tales disposiciones para que éste tome las acciones pertinentes.
3. El líder de Infraestructura Tecnológica debe velar porque todo el personal involucrado en el área y en la Institución, conozca y comprenda la importancia de tales disposiciones.

**Del Centro de Documentos:**

1. *Los funcionarios y servidores públicos del Centro Documental se ajustarán; no sólo al Código de Ética de la Institución, sino también, a las disposiciones del Código Deontológico o Código de Ética del Profesional de Archivística, según la Ley 1409 de 2010.*
2. *El Coordinador Documental debe velar porque todo el personal involucrado en el área y en la Institución, conozca y comprenda la importancia de tales disposiciones.*

Además, el Tecnológico de Antioquia vela por la protección de los derechos de autor y la propiedad intelectual mediante mecanismos que no sólo protegen a la Institución, sino también, los activos desarrollados de manera independiente o conjunta, o usados por ésta misma mediante las licencias de sus propietarios. Tanto el reglamento, el procedimiento documentado y el Comité de Propiedad Intelectual, se aseguran de regular las creaciones del intelecto para el TdeA.

**Requisito 8.5.4. Preservación.**

Para la prestación de los servicios, el Tecnológico de Antioquia utiliza partes constitutivas que le garantizan el cumplimiento de las disposiciones planificadas en 8.1. Es así como desde los laboratorios de ensayo donde se utilizan y almacenan reactivos, vidriería, e insumos y materiales, la entidad se asegura de determinar los criterios necesarios para la preservación aplicables, tales como; la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección de los mismos, además, de darle cumplimiento a las disposiciones internacionales para la identificación y manejo de químicos y residuos peligrosos. Ver Manual de Bioseguridad en los Laboratorios y el formato FO-GAM-20 (Criterios para la Preservación de Recursos e Insumos)

Igual sucede con los talleres de música, arte y pintura, y espacios deportivos; como el gimnasio, la piscina y la oficina de deportes, donde se almacenan y se vela por la preservación de uniformes, instrumentos, balones, materiales, e insumos, para las prácticas académicas y el goce del bienestar universitario.

**Requisito 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.**

Con fines de asegurar el cumplimiento de los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios de la entidad, el Tecnológico de Antioquia ha planificado los requisitos para la entrega de certificaciones de títulos obtenidos para los egresados de la Institución, o de los niveles de estudio actuales para los alumnos vigentes.

También, ha planificado las actividades para el relacionamiento con el egresado desde la celebración del evento “Encuentro de Egresados” hasta el suministro de información de interés laboral y de actualización académica.

### Requisito 8.5.6. Control de cambios.

Dado que la entidad debe “revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos”. Ver procedimiento para la Gestión del Cambio (PR-DIN-03)

Así pues, para el caso de los registros calificados de los programas académicos cuando se cambian de modalidad técnica, tecnológica o profesional, la entidad se asegura de modificar sus registros calificados y garantizarles a los estudiantes en curso la culminación de sus estudios bajo las condiciones iniciales y de promover las movilizaciones o transiciones pertinentes con fines de mantener o superar la oferta académica inicial. Para tal fin, se ajustan los proyectos educativos del programa académico, la malla curricular y los meso y microcurrículos.

Para los eventos de educación continua cuando se cambian los requisitos iniciales de la propuesta, y el evento está en curso, se documentan actas de las reuniones y se conservan las contrapropuestas y sus modificaciones.

En los demás servicios del TdeA, en caso de cambios en la prestación del servicio, se consideran servicios no conformes y se registran como autorizaciones por el cliente o una autoridad pertinente de la Institución, además, se realiza seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas. Ver procedimiento para el Control de los Servicios No Conformes (PR-AMC-03)

### REQUISITO 8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, el Tecnológico de Antioquia a disposición de actividades de seguimiento y control que le permitan liberar los productos una vez se cumplan satisfactoriamente las disposiciones planificadas, así:

PROCESO	ACTIVIDADES
Admisiones y Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de requisitos iniciales; según el reglamento estudiantil, por tipo de solicitud.</li> <li>• Verificación de la veracidad de documentos oficiales y la información suministrada.</li> </ul>
Docencia y Regionalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Curricular.</li> <li>• Informe a la Semana-3 para verificar la presentación del microcurrículo y se haya dado la concertación de la evaluación del período.</li> <li>• Configuración de notas en el Sistema Académico.</li> <li>• Informe de visita al aula.</li> <li>• Control y registro de asistencia.</li> <li>• Seguimiento al reporte de notas.</li> <li>• Atención de peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Control de servicios no conformes.</li> </ul>

PROCESO	ACTIVIDADES
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de para el Desarrollo de la Investigación.</li> <li>• Control sobre la calidad de las publicaciones científicas.</li> <li>• Aseguramiento de la articulación de la actividad investigativa con la docencia, la extensión y la proyección social.</li> <li>• Aprobación y evaluación a los proyectos de investigación.</li> <li>• Seguimiento y control al estado de los productos de investigación.</li> <li>• Revisión y aprobación de modificaciones a los proyectos de investigación.</li> </ul>
Extensión (Educación Continua)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y registro de asistencia.</li> <li>• Atención de peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Control de servicios no conformes.</li> </ul>
Extensión (Proyectos Especiales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de avances en la ejecución del proyecto.</li> <li>• Actas de reuniones de supervisión del proyecto o convenio.</li> <li>• Actas de liquidación del convenio</li> <li>• Atención de peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Control de servicios no conformes.</li> </ul>
Internacionalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y control a convenios.</li> <li>• Monitoreo a las condiciones de calidad de la movilidad.</li> <li>• Atención de peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Control de servicios no conformes.</li> </ul>
Bienestar Universitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión a las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios de salud, beneficios alimenticios y de transporte, cafetería, papelería y fotocopiado.</li> <li>• Atención de peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Control de servicios no conformes.</li> </ul>

Además, cuenta con el procedimiento para grados académicos (DOCENCIA), en el cual se establecen las actividades que desarrollan conjuntamente las facultades y la oficina de Admisiones y Registro para validar la conformidad de los requisitos del candidato a grados, antes de su liberación. Información que es trazable mediante el Sistema Académico de la Institución.

### **REQUISITO 8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.**

Entendida una no conformidad como; el incumplimiento de un requisito, y basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios que el Tecnológico de Antioquia brinda a sus estudiantes y demás clientes de la Institución, la entidad cuenta con el procedimiento para el Control de Servicios No Conformes (PR-AMC-03), el cual tiene como objetivo la identificación y el tratamiento de las no conformidades y sus efectos potenciales, con fines de velar por el cumplimiento de los requisitos previamente establecidos y concertados.

Para tales efectos, documentó los posibles incumplimientos que se podrían estar registrando durante la prestación de los servicios del Tecnológico de Antioquia (FO-AMC-02), los cuales orientarían de una mejor forma a nuestros servidores públicos y docentes, para evaluar la calidad académico-administrativa de la Institución.

## REQUISITO 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

### Requisitos 9.1.1. Generalidades.

Tal como se mencionó en el Requisito 8.6., la Institución ha dispuesto de métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurarse que los resultados sean válidos y conformes a las disposiciones planificadas, los cuales le permiten evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

### Requisitos 9.1.2. Satisfacción del cliente.

Para el seguimiento y evaluación de las percepciones de los estudiantes y demás clientes de la Institución, sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, el Tecnológico de Antioquia ha segmentado la medición por tipo de servicio prestado, e incluido las percepciones sobre los servicios de apoyo académico-administrativo, así:

Fuente	Público Objetivo	Servicios
Admisiones y Registro	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites</li> </ul>
Biblioteca	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préstamo y consulta.</li> </ul>
Ayudas Educativas	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenidos audiovisuales</li> </ul>
	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenidos audiovisuales</li> <li>Apertura de aulas.</li> <li>Equipos de multimedia y portátiles</li> </ul>
	Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préstamo de espacios.</li> <li>Equipos de multimedia.</li> </ul>
Investigación	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a semilleros y ponencias.</li> </ul>
	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a grupos de investigación y proyectos de investigación.</li> </ul>
Internacionalización	Estudiantes (Entrante)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Movilidad entrante y saliente.</li> </ul>
Regionalización	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a la gestión académico-administrativa.</li> </ul>
Egresados	Egresados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información académico-administrativa.</li> <li>Apoyo a la actualización académica.</li> </ul>
Extensión (Educación Continua)	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos abiertos y cerrados.</li> <li>Diplomados.</li> </ul>
Bienestar (Estudiantes)	Servicio Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta general.</li> </ul>
	Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención primaria.</li> </ul>
	Psicología	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta general.</li> </ul>
	Odontología	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta general.</li> </ul>
	Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alimentación.</li> <li>Tiquetes de transporte.</li> <li>Becas.</li> </ul>



MANUAL DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
(Resolución 1370 del 27 de diciembre de 2019)

Código: MA-DIN-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación:  
Diciembre de 2019

Página 39 de 47

**COPIA CONTROLADA**

*Está prohibida su impresión y reproducción*

Fuente	Público Objetivo	Servicios
	Arte y Cultura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación.</li><li>• Representación institucional.</li></ul>
	Deportes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación.</li><li>• Representación institucional.</li></ul>
Comunicaciones	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información.</li></ul>
Facultades	Facultades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Docencia</li></ul>

De esta forma, cada fuente de información realiza, analiza y evalúa las mediciones de las percepciones; bajo metodologías documentadas, y las envía a la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad para su consolidación y análisis para la revisión por la dirección.

### Requisitos 9.1.3. Análisis y evaluación.

La Institución ha documentado e implementado el procedimiento para el Análisis de Datos y la Mejora Continua (PR-AMC-03), el cual promueve la realización de procesos de autoevaluación a la gestión desde los grupos de trabajo; comités o grupos primarios, de forma tal que se permita evaluar la eficacia de los procesos en el cumplimiento de sus objetivos y obligaciones, desde el análisis periódico de;

Temática
1. Avances del plan de acción,
2. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora,
3. Estado de los planes de mejoramiento de autoevaluación,
4. Seguimiento y evaluación de riesgos,
5. Seguimiento y análisis de los indicadores de gestión,
6. Cumplimiento a las políticas de operación y puntos de control descritos en los procedimientos,
7. Resultados de encuestas de satisfacción,
8. Resultados de auditorías internas y externas,
9. Servicios no conformes ,
10. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF),
11. Desempeño de proveedores y contratistas,
12. Evaluación del desempeño del personal administrativo y docente,
13. Resultados de la revisión por la dirección, y las
14. Necesidades de mejoramiento a la gestión.

### REQUISITO 9.2. AUDITORÍA INTERNA.

Para las auditorías internas que permitan evaluar si el sistema de gestión de la calidad se mantiene y es eficaz frente a las disposiciones planificadas por la Institución y los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 u otro requisito reglamentario aplicable, el Tecnológico de Antioquia ha dispuesto del procedimiento para las Auditoría Internas a la Gestión (PR-AMC-04), el cual brinda las directrices para la coordinación y realización de las auditorías internas y externas aplicables a la entidad.

Este procedimiento permite la programación anual de las auditorías internas y externas, la identificación de los riesgos y el tratamiento a los mismos, así como la determinación de las competencias mínimas de los auditores internos, y demás disposiciones que la norma internacional ISO 19011 de 2018; *Directrices para la auditoría a los sistemas de gestión*.

### **REQUISITO 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

Dada la importancia de la evaluación por parte de la alta dirección sobre la gestión y resultados institucionales para la toma de decisiones y acciones en búsqueda de la mejora continua, trimestralmente se le informa al Sr. Rector por parte de la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad sobre el estado de los planes de mejoramiento, el tratamiento a los servicios no conformes, el seguimiento a los indicadores de gestión y el monitoreo y revisión de los riesgos asociados a los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Además, mediante procedimiento documento (PR-DIN-01), anualmente la entidad realiza de manera planificada y coordinada por el profesional de Aseguramiento de la Calidad la revisión por la dirección, donde se incluyen no solo los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015, si no también, las componentes necesarias para evaluar el desempeño institucional con sus normas aplicables y reglamentarias.

Producto de estas revisiones, el Coordinador de Aseguramiento de la Calidad se cerciora de que los resultados estén orientados a determinar:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad; y
- c) las necesidades de recursos para la eficacia del sistema y sus procesos.

### **REQUISITO 10. MEJORA.**

Para cerrar el ciclo de la mejora continua en la gestión de calidad, el Tecnológico de Antioquia determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, lo cual incluye;

- a) las mejoras a los productos y servicios para cumplir los requisitos, y considerando las necesidades y expectativas futuras;
- b) la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados; y
- c) las mejoras al desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

En este caso documentó la metodología para la toma de acciones de forma tal que se contribuya al mejoramiento continuo; según procedimiento para la Toma de Acciones de Mejoramiento (PR-AMC-02), el cual aplica para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, e invita a registrarlas en bases de datos que identifican los planes de mejoramiento de la entidad de acuerdo a la fuente de las oportunidades de mejoramiento. (FO-AMC-07), entendidas estas como;

1. **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad,
2. **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, con el objeto de **evitar que vuelva a ocurrir.**
3. **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable y **prevenir su ocurrencia.**
4. **ACCIÓN DE MEJORA:** Acción orientada a identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión de la calidad, los procesos, productos o servicios.

### 6.3. Sistema de Control Interno – MECI (Decreto 943 de 2014).

El Sistema de Control Interno propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP se ha integrado al Sistema de Gestión de la Calidad desde su gestión por procesos, tal como se describe a continuación:

#### 1. **MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

##### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
1.1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.	Gestión del Talento Humano (GTH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de ética; Resolución 123 de 2009.</li> <li>• Código de ética; Resolución 673 de 2010</li> </ul>
1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.	Gestión del Talento Humano (GTH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos documentados.</li> <li>• Manual de funciones y competencias laborales.</li> <li>• Plan de capacitación institución.</li> <li>• Plan estratégico de talento humano.</li> <li>• Procesos de inducción, reinducción, capacitación.</li> <li>• Programas de bienestar laboral, estímulos e incentivos.</li> <li>• Evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Selección y vinculación de Docentes.</li> </ul>

##### 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
1.2.1. Planes, Programas y Proyectos.	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión MEGA.</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional; Acuerdo No.03 de 2015.</li> <li>• Plan de Desarrollo Institucional; Acuerdo No.13 de 2015.</li> </ul>
	Planeación Institucional (PIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación y evaluación del Plan de Acción Institucional; planes de acción por áreas.</li> <li>• Formulación y seguimiento a proyectos de inversión.</li> </ul>
	Gestión Financiera (GFI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Fiscal.</li> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI.</li> <li>• Plan Anual Mensualizado de Caja – PAC.</li> </ul>

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
1.2.2. Modelo de Operación por Procesos	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de procesos para el Sistema Integrado de Gestión – SIG.</li> <li>Procesos clasificados, así; estratégicos, misionales, de apoyo a la gestión, de apoyo académicos, y de evaluación.</li> </ul>
	Gestión Documental (GDO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos documentados y publicados en la plataforma OneDrive (SIG-TdeA) y notificados mediante correos electrónicos.</li> <li>Procedimientos documentados para la medición de la satisfacción del estudiante en general, de los egresados, usuarios de biblioteca e internacionalización.</li> </ul>
	Autoevaluación y la Mejora Continua (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para el Análisis de Datos y la Mejora Continua; incluye reuniones de grupos primarios o equipos de trabajo.</li> </ul>
1.2.3. Estructura Organizacional	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizacional; Acuerdo No.14 de 2015.</li> </ul>
	Gestión del Talento Humano (GTH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de funciones y competencias laborales.</li> </ul>
1.2.4. Indicadores de Gestión	Planeación Institucional (PIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de acción con indicadores que permiten evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos.</li> </ul>
	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de gestión por proceso que permite evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad, cuando sea aplicable.</li> <li>Cada indicador de gestión cuenta con una ficha técnica donde se describe el responsable, la formula, la meta, el rango de gestión y la frecuencia de medición.</li> <li>Estos indicadores se revisan anualmente en la revisión por la dirección y se evalúa su pertinencia para la medición del logro de los objetivos institucionales.</li> </ul>
	Autoevaluación y la Mejora Continua (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento para el Análisis de Datos y la Mejora Continua indicad que los indicadores de los procesos deben evaluarse mensualmente en grupo primario.</li> </ul>
1.2.5. Políticas de Operación	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada descripción o caracterización del proceso contiene políticas de operación.</li> <li>El Manual del Sistema Integrado hace parte de las políticas de operación para evaluar el desempeño de los empleados y contratistas del TdeA.</li> </ul>
	Gestión Documental (GDO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde la Guía para la Elaboración de Documentos está definido que cada manual, guía o procedimiento debe tener en su Capítulo – 5 la descripción de las políticas de operación.</li> </ul>

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
1.3.1. Políticas de Administración del Riesgo	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de gestión del riesgo adoptada mediante este manual.</li> </ul>
	Autoevaluación y la Mejora Continua (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento documentado para el monitoreo y revisión de los riesgos.</li> </ul>

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
1.3.2. Identificación del Riesgo	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto interno y externo de cada proceso con riesgos identificados, sus causas y posibles consecuencias.</li> <li>Riesgos por procesos analizados según la probabilidad de ocurrencia y el posible impacto de las consecuencias.</li> <li>Controles existentes definidos y valorados según su efectividad.</li> <li>Controles definidos o políticas de administración del riesgo.</li> <li>Mapa de riesgos institucionales.</li> <li>Mapa de riesgos por proceso.</li> </ul>
1.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo		

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión	Autoevaluación y la Mejora Continua (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para el análisis de datos y la mejora continua.</li> <li>Procedimiento para la toma de acciones de mejoramiento.</li> </ul>

### 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
2.2.1. Auditoría Interna	Evaluación Independiente (EIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa anual de auditorías.</li> <li>Planes de auditoría.</li> <li>Informe ejecutivo anual de control interno.</li> </ul>

### 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
2.3.1. Plan de Mejoramiento	Autoevaluación y la Mejora Continua (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para el control de los servicios no conformes.</li> <li>Procedimiento para la autoevaluación de programas académicos.</li> <li>Procedimiento para la autoevaluación institucional.</li> <li>Procedimiento para el seguimiento a los planes de autoevaluación.</li> <li>Procedimiento para el análisis de datos y la mejora continua.</li> <li>Procedimiento para la toma de acciones de mejoramiento.</li> </ul>

### 3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Elemento MECI 2014	Responsables (Proceso)	Productos
Información y Comunicación Externa	Gestión Documental (GDO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para el control de los documentos externos; Normograma Externo.</li> <li>Programa de Gestión Documental</li> </ul>
	Autoevaluación y la Mejora Continua (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos para la medición de la satisfacción del cliente.</li> </ul>
Información y Comunicación Interna	Gestión Documental (GDO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía para la elaboración de documentos.</li> <li>Procedimiento para el control de los documentos internos; Listado Maestro de Documentos Internos.</li> <li>Programa de Gestión Documental.</li> <li>Procedimiento para la consulta y préstamo de documentos del Centro de Documentación.</li> <li>Procedimiento para el control de registros; Normograma Interno.</li> </ul>
	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la rendición de cuentas.</li> </ul>
	Comunicación Pública (CPU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico de comunicaciones.</li> </ul>
Sistemas de Información y Comunicación	Gestión Documental (GDO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para el control de la correspondencia interna y externa.</li> <li>Sistema de registro y atención de las PQRSDF.</li> <li>Procedimientos para la gestión del talento humano.</li> <li>Procedimientos para la administración de los bienes muebles e inmuebles.</li> <li>Procedimientos para la gestión financiera.</li> <li>Procedimientos para las TIC.</li> <li>Política de seguridad de la información y las comunicaciones.</li> </ul>
Sistemas de Información y Comunicación	Planificación Institucional (PIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicaciones en la página Web; política de transparencia y acceso a la información.</li> </ul>
	Comunicación Pública (CPU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartelera pública en pasillo y oficinas de la Institución.</li> <li>Periódico oficial.</li> <li>Boletín Marca-T.</li> </ul>
	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construcción y definición del contexto organizacional.</li> </ul>

#### 6.4. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015).

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo, el cual se ve reflejado en el Tecnológico de Antioquia de la siguiente manera;

Requisito	Responsables (Proceso)	Productos
<b>Artículo 2.2.4.6.5.</b> (Política de seguridad y salud en el trabajo)	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de SST; Resolución 377 de 2018</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.8.</b> (Obligaciones de los empleadores)	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de SST; Resolución 377 de 2018</li> <li>Manual del SG-SST.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.10.</b> (Responsabilidades de los trabajadores)	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de roles, responsabilidades y autoridades.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.11.</b> (Capacitación en seguridad y salud en el trabajo)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de capacitaciones en SST.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.12.</b> (Documentación)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual del SG-SST.</li> <li>Procedimiento para la notificación e investigación de accidentes e incidentes de trabajo.</li> <li>Procedimiento para la identificación de peligros.</li> <li>Procedimiento para la identificación de requisitos legales.</li> <li>Procedimiento para las inspecciones de seguridad.</li> <li>Procedimiento para la entrega de elementos de protección personal.</li> <li>Plan de emergencias.</li> <li>Plan de prevención y preparación de respuesta ante emergencias.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.13.</b> (Conservación de los documentos)	Gestión Documental (GDO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Gestión Documental.</li> <li>Procedimiento para el control de los documentos internos.</li> <li>Procedimiento para el control de los registros.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.14.</b> (Comunicación)	Comunicación Pública (CPU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de comunicación pública.</li> <li>Matriz de responsabilidades.</li> <li>Identificación de los públicos de interés.</li> <li>Procedimiento para los servicios de material impreso.</li> <li>Procedimiento para el apoyo logístico a eventos.</li> <li>Procedimiento para la creación de programas radiales.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.15.</b> (Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la identificación de peligros.</li> <li>Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.16.</b> (Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de evaluación inicial.</li> <li>Procedimiento para la notificación de accidentes e incidentes de trabajo.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.17.</b> (Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual del SG-SST.</li> <li>Plan anual de trabajo.</li> <li>Caracterización del proceso para la SST. (Ciclo PHVA, Identificación de partes interesadas, Roles, responsabilidades y autoridades, Políticas de operación, Tablero de indicadores, Gestión del riesgo.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.18.</b> (Objetivos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST)	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>En definición.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.19.</b> (Indicadores del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST)	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tablero de indicadores propuestos por la Resolución 312 de 2019.</li> </ul>

Requisito	Responsables (Proceso)	Productos
<b>Artículo 2.2.4.6.23.</b> (Gestión de los peligros y riesgos)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la identificación de peligros.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.24.</b> (Medidas de prevención y control)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.</li> <li>Procedimiento para la entrega de elementos de protección personal.</li> <li>Manual de Bioseguridad.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.25.</b> (Prevención, preparación y respuesta ante emergencias)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para las inspecciones de seguridad.</li> <li>Plan de emergencias.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.26.</b> (Gestión del cambio)	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la gestión del cambio.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.27.</b> (Adquisiciones)	Gestión Contractual (GCO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de contratación.</li> <li>Procedimiento para la contratación directa.</li> </ul>
	Gestión de Adquisiciones (GAD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la contratación igual o inferior al 10% de la mínima cuantía.</li> <li>Procedimiento para la Gestión de Pedidos y Control de Entrega.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.29.</b> (Auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. SG-SST)	Autoevaluación y Mejoramiento Continuo (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para las auditorías internas a la gestión.</li> <li>Programa de auditorías.</li> <li>Plan de auditoría interna.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.31.</b> (Revisión por la alta dirección)	Direccionamiento Institucional (DIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la revisión por la dirección.</li> <li>Acta de la revisión por la dirección.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.32.</b> (Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales)	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la notificación e investigación de accidentes e incidentes de trabajo.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.33.</b> (Acciones preventivas y correctivas)	Autoevaluación y Mejoramiento Continuo (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la toma de acciones de mejoramiento.</li> </ul>
<b>Artículo 2.2.4.6.34.</b> (Mejora Continua)	Autoevaluación y Mejoramiento Continuo (AMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para el análisis de datos y la mejora continua.</li> </ul>

## 7. Puntos de Control.

- a) Verificar la permanente actualización de este manual de acuerdo a los cambios planificados en el Sistema Integrado de Gestión.
- b) Asegurar el uso de este documento en los procesos de inducción y reinducción del Tecnológico de Antioquia.
- c) Asegurar que todos los miembros del Comité Rectoral, Consejo Académico, Comité Coordinador de Control Interno y Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tienen conocimiento de las disposiciones dadas en este documento.

## 8. Documentos de Referencia.

- a) Ley 30 de 1992

- b) Ley 115 de 1993
- c) DUR 1075 de 2015.
- d) Acuerdo 03 de 2014 del CESU; Lineamientos de Acreditación Institucional.
- e) Resolución 3612 desde el 2006; MEN.
- f) Resolución 16890 de 2016; Acreditación del TdeA.
- g) Ver Normograma Externo.

**9. Control de Cambios.**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)
02	Enero 12 de 2017	Se completaron las componentes de las caracterizaciones de los procesos que no se habían terminado de definir y se incluyó el numeral 6.6. Correspondencia entre los lineamientos de Autoevaluación Institucional (CNA), la Norma NTCGP 1000 y los PROCESOS del SIG.
03	Diciembre 16 de 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó la redacción del manual para centrarse más en cómo el TdeA le brinda cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma internacional ISO 9001 desde la gestión interna de cada uno de sus procesos, con fines de una mayor comprensión del sistema de gestión de la calidad por parte de los servidores públicos y demás parte interesadas. Esto aprovechando que la norma ISO 9001:2015 no tiene como requisitos el Manual de Calidad y que este contemple la descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>• Se modificaron las disposiciones de la norma NTCGP 1000 por ISO 9001, dado que la norma de la gestión pública quedó abolida por el Congreso de la Republica.</li> <li>• Se eliminó la correspondencia de los lineamientos de autoevaluación institucional dados por el CNA porque se emitieron nuevas disposiciones por esta entidad, las cuales están en consideración para su implementación en todo el territorio colombiano.</li> <li>• Se incluyó la descripción documental de los avances del Tecnológico de Antioquia en cumplimiento de las disposiciones del Decreto 1072 de 2015, en relación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> </ul>

**10. Anexos.**

No aplica.