

	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		1 de 60 Página

INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

- Política del Sistema Integrado de Gestión

El Instituto Superior de Educación Rural – ISER, está comprometido con el desarrollo del país, a través de la formación de profesionales competentes, en función de los procesos de gestión académica, investigación, extensión y proyección social, garantizando la prestación del servicio educativo basado en el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión para satisfacer las necesidades de los clientes, en cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia

- Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

OBJETIVO	META	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Formar <u>profesionales competentes</u> , en función de los procesos de gestión académica, investigación, extensión y proyección social.	Pruebas ECAES Eficientes	Indicador: (Estudiantes graduados/Estudiantes con nivel eficiente)*100%	
Garantizar la prestación del servicio educativo en términos de <u>oportunidad</u>	Nivel bajo de PQRS y Servicio no Conforme	Indicador (Total estudiantes quejosos)/Total población estudiantes*100% 78/1486*100%= 5%	Estudiantes matriculados I-2015: 761 Estudiantes matriculados II-2015: 725
Buscar la <u>mejora continua</u> del Sistema Integrado de Gestión	Planes de mejoramiento ejecutados	Indicador (Planes de mejoramiento ejecutados/planes de mejoramiento proyectados)*100	

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		2 de 60 Página

Satisfacer las <u>necesidades de los clientes de manera eficiente y eficaz</u>	Alto el nivel de satisfacción del cliente	Indicador (número de estudiantes encuestados satisfechos)/ Muestra poblacional)*100% $121/169*100\%= 72\%$	Una vez aplicada la encuesta se toma los parámetros de evaluación de cada servicio: Muy Bueno, y Bueno, y el promedio de cada uno de éstos tuvo como resultado respectivamente 52 y 69 estudiantes, para un total de 121, valor que se toma para la medición del indicador. (El resultado se obtiene de la aplicación de la encuesta satisfacción del cliente)
--	---	---	--

Conclusiones:

- De los 1486 estudiantes matriculados en la vigencia 2015, el 5% presentaron sus inconformidades a través de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- El 72% de los estudiantes encuestados (169) calificaron el servicio como Muy bueno y Bueno (121).

3. Desempeño de los procesos(Indicadores)

Se presenta el tablero de indicadores de gestión a corte mes de junio de 2015, como se muestra a continuación:

Proceso	Indicador	Índice	Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Ene	Feb	Mar
ARCA (ADMISIÓN, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO)	Medir el número de estudiantes matriculados nuevos.	Número de estudiantes aspirantes inscritos/Total de estudiantes matriculados modalidad presencial y distancia x 100	Excelente $\geq 80 \leq 100$	●	Eficacia			
			Regular $\geq 60 \leq 80$	○				
			Deficiente < 60	●				

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		3 de 60 Página

2

	Medir el número de estudiantes matriculados por programa durante el semestre	Número de estudiantes matriculados en lic. Ciencias naturales / Número de estudiantes admitido x 100	Excelente ≥20	☒	Semestral	Eficacia	20
			Regular ≥10<=19	☐			
			Deficiente <9	☒			
		Número de estudiantes matriculados en lic. humanidades / Número de estudiantes admitido x 100	Excelente ≥20	☒	Semestral	Eficacia	35
			Regular ≥10<=19	☐			
			Deficiente <9	☒			
		Número de estudiantes matriculados por programa tec. agroindustrial / Número de estudiantes admitido x 100	Excelente ≥20	☒	Semestral	Eficacia	35
			Regular ≥10<=19	☐			
			Deficiente <9	☒			
		Número de estudiantes matriculados por programa tec. agropecuaria/ Número de estudiantes admitido x 100	Excelente ≥20	☒	Semestral	Eficacia	35
			Regular ≥10<=19	☐			
			Deficiente <9	☒			
		Número de estudiantes matriculados por programa tec. Desarrollo socio-empresarial/ Número de estudiantes admitido x 100	Excelente ≥20	☒	Semestral	Eficacia	35
			Regular ≥10<=19	☐			
			Deficiente <9	☒			
		Número de estudiantes matriculados por programa tec. Agroindustrial .distancia/ Número de estudiantes admitido x 100	Excelente ≥20	☒	Semestral	Eficacia	
			Regular ≥10<=19	☐			

		Número de estudiantes matriculados por programa tec. obras civiles/ Número de estudiantes admitido x 100	Deficiente <9	☒	Eficacia	47
			Excelente >=20	☒		
			Regular >=10<=19	☐		
			Deficiente <9	☒		
		Número de estudiantes matriculados por programa tec, gestion comunitaria/ Número de estudiantes admitido x 100	Excelente >=20	☒	Eficacia	46
			Regular >=10<=19	☐		
			Deficiente <9	☒		
		Número de estudiantes matriculados por programa tec, Redes y sistemas/ Número de estudiantes admitido x 100	Excelente >=20	☒	Eficacia	36
			Regular >=10<=19	☐		
			Deficiente <9	☒		
	Tasa de graduación	Número de estudiantes graduados por semestre/Total de estudiantes matriculados por semestre	Excelente >=10<=20	☒	Eficiencia	18
			Regular >=5<=10	☐		
			Deficiente <5	☒		
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Cumplimiento de actividades del Plan de Acción	Número de actividades ejecutadas plan de acción / Número de actividades planificadas x 100	Excelente >=80<=100	☒	Eficiencia	
			Regular >=60<=80	☐		
			Deficiente <60	☒		
	Cumplimiento de actividades del Plan de	Número de actividades ejecutadas plan de desarrollo/ Número de	Excelente >=80<=100	☒	Eficiencia	70

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			5 de 60 Página

3

COMUNICACIÓN PÚBLICA	Desarrollo	actividades planificadas x 100	Regular >=60<=80				
			Deficiente <60				
	Proyectos institucionales de inversion	Número de proyectos institucionales de inversion en ejecución/ Número de proyectos institucionales de inversion presentados x 100	Excelente >=80<=100		Neutral	Eficacia	
			Regular >=60<=80				
			Deficiente <60				
	Proyectos formulados e institucionales por convocatoria	Número de proyectos formulados e institucionales por convocatoria/ Número de proyectos formulados e institucionales establecidos x 100	Excelente >=80<=100		Neutral	Eficacia	
			Regular >=60<=80				
			Deficiente <60				
	Estudiantes de 11 grado de las instituciones visitadas.	Número de estudiantes que participaron/ Total de instituciones académicas visirtadas	Excelente >=70<=100		Neutral	Efectividad	72
			Regular >=50<=70				
			Deficiente <50				
	Cantidad de asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Número de asistentes a la R.C/ Número de invitados a la R.C. x 100	Excelente >=80<=100		Neutral	Eficacia	
Regular >=60<=80							
Deficiente <60							
Percepción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Percepción de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Excelente >=80<=100		Neutral	Efectividad		
		Regular >=60<=80					
		Deficiente <60					

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			6 de 60 Página

GESTIÓN ACADÉMICA	Determinar el número de publicaciones informativas	Relación de comunicados de prensa difundidos a través de diferentes canales de comunicacion/50 comunicados semestrales x 100	Excelente >=80<=100		Semestral	Eficiencia	97
			Regular >=60<=80				
			Deficiente <60				
	Relación entre número de profesores y número de estudiantes.	total de estudiantes/Número de profesores equivalentes en tiempo completo.	Excelente >=35		Semestral	Eficiencia	
			Regular >=25<=34.9				
			Deficiente <24.9				
	Evaluación Docente	Número de docentes evaluados satisfactoriamente/ total de docentes evaluados x 100	Excelente >=80<=100		Semestral	Eficacia	
			Regular >=60<=80				
			Deficiente <60				
	Número de programas que obtuvieron registro calificado en el período académico	Resoluciones con registro calificado/ Total de programas presentados x 100	Excelente >=80<=100		Anual	Efectividad	
			Regular >=60<=80				
			Deficiente <60				
	Programas acreditados	Total de programas tecnológicos acreditados / total de programas de tecnología acreditables en la institución x 100	Excelente >=80<=100		Anual	Eficiencia	
			Regular >=60<=80				
			Deficiente <60				
	Carga académica asignaturas virtuales	Número de asignaturas virtuales dictadas / Total de asignaturas dictadas x 100	Excelente >=80<=100		Semestral	Eficacia	
			Regular >=60<=80				

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			7 de 60 Página

4

INVESTIGACIÓN	cualificación docente	Número de profesores con formación de maestría / total de profesores de la institución x 100	Deficiente <60		Eficacia	61
			Excelente >=80<=100			
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			
	Porcentaje de docentes de la institución con título de doctor	Número de profesores con título de Doctor/ total de docentes de la institución x 100	Excelente >=80<=100		Eficacia	
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			
	Dedicación de los profesores a la investigación	Horas dedicadas a la investigación/ Número total de horas semanales x 100	Excelente >=10<=20		Eficiencia	
			Regular >=5<=9			
			Deficiente <4			
	Grupos y semilleros de investigación actualizados	Número de grupos y semilleros de investigación actualizados / Numero de grupos y semilleros de investigación establecidos x 100	Excelente >=80<=100		Eficacia	100
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			
	Proyectos de investigación	Número de proyectos de investigación aprobados / Número de proyectos de investigación presentados x 100	Excelente >=80<=100		Efectividad	77
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			
	Registros Realizados	Número de registros realizados/ Número de registros propuestos x 100	Excelente >=80<=100		Eficacia	

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			8 de 60 Página

EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Seminarios	Número de seminarios realizados / Número de seminarios planeados x 100	Regular >=60<=80	☐	Efectividad	100
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		
	Revistas	Número de revistas realizadas/ Número de revistas planeadas o proyectadas x 100	Regular >=60<=80	☐	Eficiencia	100
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		
	Prácticas profesionales	Número de prácticas profesionales ejecutadas / Número de prácticas proyectadas x 100	Regular >=60<=80	☐	Eficacia	100
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		
	Dedicación de los profesores a la extensión o proyección social	Horas dedicadas a la extensión / Número total de horas semanales	Regular >=60<=80	☐	Eficiencia	100
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		
	Proyectos y actividades de emprendimiento de extensión y proyección social.	Número de proyectos de extensión comunitaria ejecutados / Número de proyectos de extensión comunitaria planeados x 100	Regular >=60<=80	☐	Efectividad	100
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			9 de 60 Página

5

GESTION FINANCIERA	Mecanismos seguimiento a egresados	Número de seguimiento a egresados / Número total de egresados x 100	Excelente >=80<=100	●	Eficacia			
			Regular >=60<=80	○				
			Deficiente <60	●				
	Razón corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente x 100	Excelente >=80<=100	●	Eficiencia	247		
			Regular >=60<=80	○				
			Deficiente <60	●				
	Pagos	Numero de ordenes cancelados / Total de ordenes de pago recibidos x 100	Excelente >=80<=100	●	Eficacia	100		
			Regular >=60<=80	○				
			Deficiente <60	●				
	Rentas propias	Total rentas propias / Total de ingresos x 100	Excelente >=80<=100	●	Eficiencia	322		
			Regular >=60<=80	○				
			Deficiente <60	●				
GESTION DE RECURSOS EDUCATIVOS	Gestión Biblioteca	Número de estudiantes ISER que solicitan el servicio de biblioteca/ Total de estudiantes matriculados ISER x 100	Excelente >=80<=100	●	Eficacia	121		
			Regular >=60<=80	○				
			Deficiente <60	●				
	Gestión Publicaciones	No. De impresiones realizadas/No. De impresiones solicitadas x	Excelente >=80<=100	●	Eficiencia	100		

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			10 de 60 Página

GESTION DE LAS TICS	Gestión Laboratorios	Número de Prácticas realizadas/Número Prácticas planeadas x 100	Regular >=60<=80	☐	Eficacia	82
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		
	Cumplimiento plataforma virtual	% Cumplimiento plataforma virtual: = Número requerimientos realizados/ Número requerimientos solicitados x 100	Regular >=60<=80	☐	Eficacia	83
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		
	Gestion de proyectos para la mejora de la infraestructura tecnológica	Numero de proyectos presentados/total de proyectos planeados x100	Regular >=60<=80	☐	Eficiencia	100
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		
	Infraestructura tecnológica	% Desempeño de la infraestructura Tecnológica: Tareas desarrolladas/Tareas solicitadas x 100	Regular >=60<=80	☐	Efectividad	100
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		
GESTION DE TALENTO HUMANO	Organización de historia laboral	Número de hojas de vida organizadas/600 hojas de vida por organizar x 100	Regular >=60<=80	☐	Eficacia	
			Deficiente <60	☒		
			Excelente >=80<=100	☒		

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			11 de 60 Página

7

	Funcionarios evaluados	Número funcionarios evaluados en la fecha establecida / total funcionarios inscritos en carrera X 100	Excelente >=80<=100	☒	Semestral	Efectividad	89
			Regular >=60<=80	☐			
			Deficiente <60	☒			
	Medición de calidad de las conferencias	Número de capacitaciones con calidad excelente, buena, regular y deficiente / Número de capacitaciones programadas X 100	Excelente >=80<=100	☒	Semestral	Eficiencia	indicador nuevo
			Regular >=60<=80	☐			
			Deficiente <60	☒			
GESTION BIENESTAR	Evaluación de impacto psicosocial de servicios, programas y actividades de Bienestar.	N° de personas satisfechas/ N° de personas atendidas x 100	Excelente >=80<=100	☒	Semestral	Efectividad	indicador nuevo
			Regular >=60<=80	☐			
			Deficiente <60	☒			
	Estudiantes atendidos en servicios médicos	Población estudiantil atendida en servicios de médicos, odontológicos y psicológicos / Población estudiantil matriculada en el semestre x 100	Excelente >=80<=100	☒	Semestral	Eficiencia	94
			Regular >=60<=80	☐			
			Deficiente <60	☒			
	Actividades realizadas	Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas X 100	Excelente >=80<=100	☒	Semestral	Eficacia	94
			Regular >=60<=80	☐			
			Deficiente <60	☒			
GESTION JURÍDICA	Petición, consultas, conceptos resueltos en los términos	No. De petición, consultas, conceptos jurídicos resueltos en los términos / Total de consultas, derechos de petición, conceptos	Excelente >=80<=100	☒	Semestral	Efectividad	no presente
			Regular >=60<=80	☐			

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			12 de 60 Página

		jurídicos x 100	Deficiente <60	☒		
	Procesos Disciplinarios	Total procesos terminados/Total procesos abiertos x 100	Excelente >=80<=100	☒	Eficacia	
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
	Actuaciones jurídicas	Número de actuaciones judiciales y/o extrajudiciales / Número de procesos judiciales y/o extrajudiciales x100	Excelente >=80<=100	☒	Eficiencia	no presento
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
GESTION DOCUMENTAL	Solicitudes tramitadas	Número de solicitudes tramitadas/Número de solicitudes presentadas x 100	Excelente >=80<=100	☒	Eficacia	100
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
	Documentos entregados oportunamente	N°. Documentos entregados oportunamente al mes/Total documentos recibidos al mes x 100	Excelente >=80<=100	☒	Eficiencia	100
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
	Nivel de satisfacción del usuario	Número de usuarios satisfechos / Numero de usuarios encuestados x100	Excelente >=80<=100	☒	Efectividad	indicaador nuevo
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Procesos contractuales finalizados	# de procesos contractuales generados/# Procesos contractuales	Excelente >=80<=100	☒ neutral	Eficiencia	141

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			13 de 60 Página

8

GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS FISICOS		proyectados x 100	Regular >=60<=80	☐		
			Deficiente <60	☒		
	procesos contractuales finalizados modalidad minima cuantia	# de procesos contractuales finalizados/# Procesos contractuales generadosx 100	Excelente >=80<=100	☒	Eficacia	
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
	Adquisiciones de bienes	N°. de compras realizadas/N° de compras programadas x 100	Excelente >=80<=100	☒	Efectividad	
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS FISICOS	Inventarios	N° de dependencias inventariadas/N° de dependencias totales x 100	Excelente >=80<=100	☒	Eficacia	74
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
	Mantenimiento de infraestructura	N° de Areas con mantenimiento / Areas totales x 100	Excelente >=80<=100	☒	Eficiencia	100
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		
GESTION DE GRANJAS	Proyectos Agropecuarios	Número de Proyectos Agropecuarios aprobados / Número de Proyectos Agropecuarios presentados x 100	Excelente >=80<=100	☒	Eficiencia	100
			Regular >=60<=80	☐ neutral		
			Deficiente <60	☒		

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			14 de 60 Página

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Proyectos de inversión	Número de proyectos de inversión ejecutados/Número de proyectos aprobados x 100	Excelente >=80<=100		Efectividad	100
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			
	Actividades de producción Agropecuaria	Número de actividades de producción agropecuaria ejecutadas / Número de actividades de producción agropecuaria planteadas x 100	Excelente >=80<=100		Eficacia	
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			
	Informes de Auditoría	Determinar el cumplimiento en la presentación de informes de Auditoría de acuerdo a la evaluación realizada a los procesos Institucionales. No. De informes presentados/No de procesos auditados X100	Excelente >=80<=100		Eficacia	200
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			
	verificar el eficaz desarrollo de los planes y programas institucionales	% de verificación de planes y programas=planes evaluados / planes elaborados x 100	Excelente >=80<=100		Eficiencia	100
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			
	Avance del MECI	Objetivo: Medir el grado de avance del Modelo Estándar de Control Interno MECI en la Institución, con el fin de establecer acciones para su mejora continúa. El indicador es = al % de desarrollo.	Excelente >=80<=100		Efectividad	67
			Regular >=60<=80			
			Deficiente <60			

Observaciones:

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		15 de 60 Página

El porcentaje de indicadores aplicados a los procesos se cumplió en un 75%; el valor restante corresponde a indicadores que se ajustaron o no se midieron.
 $\text{Total indicadores medidos} / \text{Total indicadores formulados} * 100 = 51/68 * 100$

Análisis de desempeño:

De los 51 indicadores medidos se obtuvo el siguiente desempeño de acuerdo al rango de medición:

- Excelente: 29 indicadores que corresponde al 57%
- Regular: 5 indicadores que corresponden al 10%
- Deficiente: 17 indicadores que corresponde al 33%

4. Resultados de las Auditoria Internas

4.1 Comparativo con auditorias anteriores

Auditoría / Año	Nº de No conformidades	Observaciones	Total Hallazgos (No conformidades más observaciones)
001 de 2014	42	40	82
001 de 2015	26	24	50
Variación porcentual: (Auditoría Actual – Auditoria anterior) * 100 / Auditoria anterior	(26-42)*100/42= -38%	(24-40)*100/40= -40%	Se disminuyeron en un 39% las no conformidades y observaciones

4.2 Comparativo de procesos y requisitos NTCGP 1000 y MECI

Proceso	No conformidades	Requisitos NTCGP 1000 y MECI	Observaciones	Total Hallazgos	%
Adquisición de	1	7.4.1 Calidad	1	2	4

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			16 de 60 Página

bienes y Servicios		8.4 Calidad 2.3.1 MECI			
Admisiones, Registro y Control Académico	1	4.2.3 Calidad 8.2.4 Calidad 3 eje transversal 2.1.1 MECI	2	3	6
Direccionamiento estratégico	1	4.2.3 Calidad 3 eje transversal	1	2	4
Gestión Académica	1	Calidad: 8.3; 8.2.4;4.3.4 ; 7.5.1 MECI: 2.1.1 Autoevaluación y control de la gestión 3 Eje Transversal	8	9	18
Gestión de Talento Humano	3	Calidad: 6.2.2; 4.2.3 MECI: 1.1.2; 3 eje transversal	1	4	8
Gestión Documental	2	Calidad: 4.2.4; 4.2.3; MECI: 2.3	0	2	4
Infraestructura y Recursos Físicos	5	Calidad: 6.3; 4.2.3; 4.2.4; 8.2.3; 8.5.3; 6.2 MECI: 2.3; 1.2; 1.1.2; 3 eje transversal	2	7	14
Medición, análisis y mejora	1	Calidad: 8.3; 8.5; 8.5.1; 6.2 MECI: 2.1.1; 2.2.1; 2.3.1	2	3	6
Comunicación Publica	2	Calidad :4.3.1; 4.3.2 Eje 3 MECI	0	2	4
Investigación	2	Calidad: 8.4; 8.5; 7.3; 4.2.1; 8.5.3; 8.2.3; 5.2.1 MECI: 2.3.1; 1.2.1; 3;1.2.4;	0	2	4

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		17 de 60 Página

10

Extensión y Proyección Social	2	Calidad: 5.2; 8.2.3; 8.5.3; MEC: 1.2; 2.3	3	5	10
Gestión de los recursos educativos	3	Calidad: 4.2.3; 8.2.3; 8.5; 8.5.3; 6.3; MECI: 1.2; 2.2.1; 2.3; 3 eje transversal;	3	6	12
Gestión de Bienestar Institucional	1	Calidad: 6.2; 8.4; 8.5 MECI: 1.2; 2.3.1	1	2	4
Total	26		24	50	98

Observaciones:

Recomendaciones informe consolidado de la Auditoria al SIG 2015

- Es necesario consolidar y analizar los resultados de la evaluación de los proveedores, con el fin de determinar acciones de mejora de conformidad con los criterios establecidos en el Procedimiento de Evaluación y reevaluación de contratistas.
- Generar acciones correctivas, correcciones y/o acciones preventivas producto del seguimiento al proceso.
- Se debe hacer seguimiento a los planes de mejoramiento de manera oportuna por parte del profesional de Control Interno fijando para ello un cronograma el cual permita la viabilidad del mismo y se vayan finiquitando los planes que se plasmen en las auditorías internas del SIG.
- Dar aplicación a las TRD teniendo en cuenta las Series, Sub-series y Tipos Documentales que fueron establecidas en este documento para la unidad productora.
- Una vez se haya finiquitado el aplicativo de Academusoft desarrollado por la Universidad de Pamplona y adquirido por la Institución, se debe actualizar el proceso conforme al mismo y a la normatividad que le aplica.
- Establecer un mecanismo y/o punto de control el cual permita evitar el

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		18 de 60 Página

alto nivel de deserción de los estudiantes de la institución de semestres anteriores, los cuales deben ser trabajados en conjunto con el proceso de gestión académica

- El líder del proceso debe hacer seguimiento al plan de mejoramiento producto de la auditoría realizada (Autocontrol) con el fin de que se denote el compromiso de la mejora continua del proceso.
- Se debe ajustar el Plan de Acción Institucional de la presente vigencia al Plan de desarrollo aprobado para el Cuatrienio 2015/2020.
- Utilizar los formatos y/o documentación que hace parte del proceso, y si existen cambios en el desarrollo del procedimiento y sus anexos, ajustarlos y presentarlos ante el grupo operativo para su revisión y aprobación.
- Se debe ajustar el procedimiento denominado banco de proyectos pues no existe claridad en la ejecución del mismo, con el fin de que haya unificación en la formulación de proyectos denominados de Investigación, proyección Social y los demás que se generen.
- Cumplir y hacer seguimiento a las acciones plasmadas en los planes de mejoramiento.
- Se debe ajustar el procedimiento el procedimiento del Servicio No Conforme se acuerdo a los parámetros establecidos en el proceso de Gestión Documental.
- Se debe buscar una estrategia que permita que el proceso de inducción y reinducción se desarrolle de manera eficaz.
- Se debe establecer la trazabilidad del desarrollo de los proyectos de Trabajo de Grado, realizados por los estudiantes
- Aplicar el procedimiento del Servicio No Conforme, el cual desde su implementación no se ha ejecutado.
- Observar las directrices del procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en cuanto a los reclamos y quejas de los usuarios de los servicios académicos o realizar los ajustes que permitan la funcionalidad del mismo en las unidades académicas.
- Verificar y controlar la calidad del servicio del proceso a través de los

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		19 de 60 Página

11

resultados pruebas SABER PRO, que sean insumos para la retroalimentación.

- Formular y dar aplicación a las acciones correctivas y/o correcciones que se generen a partir de la Auditoría interna.
- Generar acciones correctivas, correcciones y/o acciones preventivas producto del seguimiento al proceso.
- Se debe revisar la guía de inducción y reinducción, por cuanto la misma no determina cómo se realizan las tareas, responsables y registros de evidencia.
- Se deben realizar análisis de los períodos de evaluación de los servidores públicos, con el fin de determinar acciones de mejora.
- Debe revisarse el procedimiento de Retiro para incluir la entrega de los Informes de Gestión y los inventarios documentales de aquellos servidores públicos que se retiren por necesidades del servicio o por pensión de los mismos.
- Revisar y ajustar la documentación del proceso de acuerdo a las nuevas directrices del proceso Gestión Documental, así como a las normas aplicables.
- Generar acciones que permitan la organización del fondo Acumulado existente en la Institución
- Generar acciones que permitan la organización del fondo acumulado del archivo central conforme a las tablas de valoración documental
- Establecer acciones correctivas y/o correcciones que permitan subsanar las no conformidades y/u observaciones detectadas en la auditoría interna y realizar seguimiento a las mismas.
- Dar aplicación a las TRD teniendo en cuenta las Series, Sub-series y Tipos Documentales que fueron establecidas en este documento para la unidad productora.
- Realizar seguimiento al Proceso teniendo en cuenta para ello los indicadores establecidos para el mismo y generar las acciones de mejora que se consideren necesarias.
- Utilizar los formatos y/o documentación que hace parte del proceso, y si

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		20 de 60 Página

existen cambios en el desarrollo del procedimiento y sus anexos, ajustarlos y presentarlos ante el grupo operativo para su revisión y aprobación.

- Revisar y ajustar los riesgos establecidos para el procesos y hacer los respectivos ajustes a que hay lugar

- Generar y/o revisar los indicadores del Proceso y realizar las mediciones respectivas
- Generar acciones correctivas, correcciones y/o acciones preventivas, a partir de la generación y seguimiento de los indicadores y de los riesgos del proceso, así como de las auditorías.
- Generar las acciones preventivas y/o correctivas del ejercicio de la percepción del cliente.
- Revisar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos para evidenciar las acciones de mejora en el mismo.
- Aplicar el procedimiento del Servicio No Conforme, el cual desde su implementación no se ha ejecutado.
- Aunque se realiza el seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas, el mismo debe ser oportuno, con el fin de asegurar su cumplimiento.
- Todos los procesos deben producir planes de mejoramiento producto de la auditoría interna, con el fin de garantizar su eficacia, eficiencia y efectividad. Por lo tanto, se requiere el análisis y el diseño de estrategias para lograr su cumplimiento, por parte de los líderes de los procesos.
- Las acciones correctivas y correcciones formuladas deben ser efectivas para eliminar los efectos de las no conformidades y permitir la mejora del proceso.
- Debe contarse con un mecanismo de medición que indique el comportamiento de las no conformidades de la vigencia frente a las acciones correctivas, que permita evidenciar el seguimiento y mejora del proceso, con base en el cumplimiento en las acciones correctivas.
- Publicar los informes de Control Interno en la Página Web, relacionados con el seguimiento a las PQRS en la vigencia 2015.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		21 de 60 Página

12

- Formular y dar aplicación a las acciones correctivas y/o correcciones que se generen a partir de la Auditoría interna y realizar el seguimiento correspondiente.
- Generar la documentación faltante del proceso, acorde a los lineamientos impartidos desde el Proceso Gestión Documental y las mismas necesidades del proceso.
- Revisar la política de operación del proceso frente a la norma aplicable.
- Se deben realizar percepciones de los clientes internos y externos, lo cual permitirá identificar el grado de satisfacción de sus necesidades relacionadas con la comunicación informativa y organizacional, lo cual permitirá generar acciones de mejora.
- Se reiteran algunas observaciones de la auditoría interna de la vigencia anterior, lo que indica la falta de autocontrol para eliminar las no conformidades del proceso.

- Cumplir con las acciones correctivas y/o mejora levantadas como resultado de las auditorías internas.
- Continuar con la organización de los archivos para el caso de las convocatorias a para artículos de investigación, y conformación del expediente respectivo.
- La planificación y ejecución de las convocatorias deben realizarse oportunamente, con el fin de garantizar el cumplimiento

- Actualizar los medios educativos para su utilización (videos)
- Se recomienda que los recursos educativos que se adquieran permanezcan en el sitio en el cual se asignen inicialmente con el fin de evitar posibles pérdidas de los mismos
- Establecer acciones correctivas y/o correcciones que permitan subsanar las no conformidades y/u observaciones detectadas en la auditoría interna y realizar seguimiento a las mismas.
- Realizar seguimiento al Proceso teniendo en cuenta para ello los indicadores establecidos para el mismo y generar las acciones de mejora que se consideren necesarias.
- Revisar y ajustar los riesgos establecidos para el procesos y hacer los respectivos ajustes a que hay lugar
- Programar dentro del plan de mantenimiento anual que exige la norma

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		22 de 60 Página

NTCGP 1000, el mantenimiento de la Biblioteca, con el fin de evitar riesgos graves

- Fijar un lugar específico en el cual se resguarden las copias de seguridad que se hacen, con el fin de evitar la pérdida de información y ubicar la misma una vez haya cambio de funcionarios.
- Generar acciones correctivas, correcciones y/o acciones preventivas producto del seguimiento al proceso
- Debe realizarse la medición de los indicadores que permitan analizar los datos e identificar acciones correctivas y/o mejora para el proceso.
- Aunque se realizó el diagnóstico del clima laboral no se evidencia el análisis y el diseño de estrategias que conduzcan a unas acciones de mejora sobre el particular.
- El Plan de Estímulos Anual debe adoptarse por acto administrativo.
- Debe conformarse el expediente de los procesos de inducción a los estudiantes.

5. Retroalimentación del cliente del último año.(Informe Satisfacción del Cliente, Peticiones, Quejas reclamos y sugerencias).

Se elaboró la encuesta de Satisfacción del cliente la cual se aplicó a través en la página institución en el link que se muestra a continuación:

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		23 de 60 Página

13

Evaluación Docente y Encuesta de Satisfacción

Se informa a la Comunidad Iserista que teniendo en cuenta el Acuerdo No 021 del 05 de Agosto del 2015 del Consejo Académico la

EVALUACIÓN DOCENTE

Debe ser diligenciada a través del campus virtual

El Instituto Superior de Educación Rural ISER agradece a todos sus usuarios diligenciar la

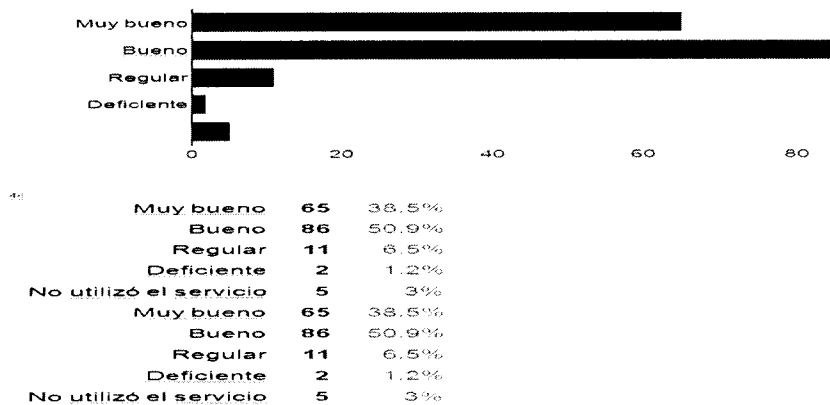
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Que se encuentra publicada en el siguiente enlace

Ir al Campus

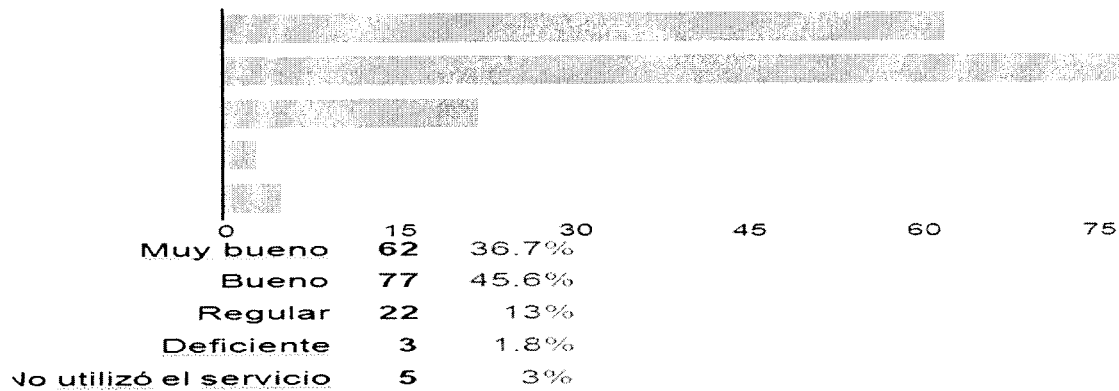
Encuesta de Satisfacción

1. El diseño y desarrollo de los contenidos y microcurrículos de los diferentes cursos en este semestre de manera general fue:

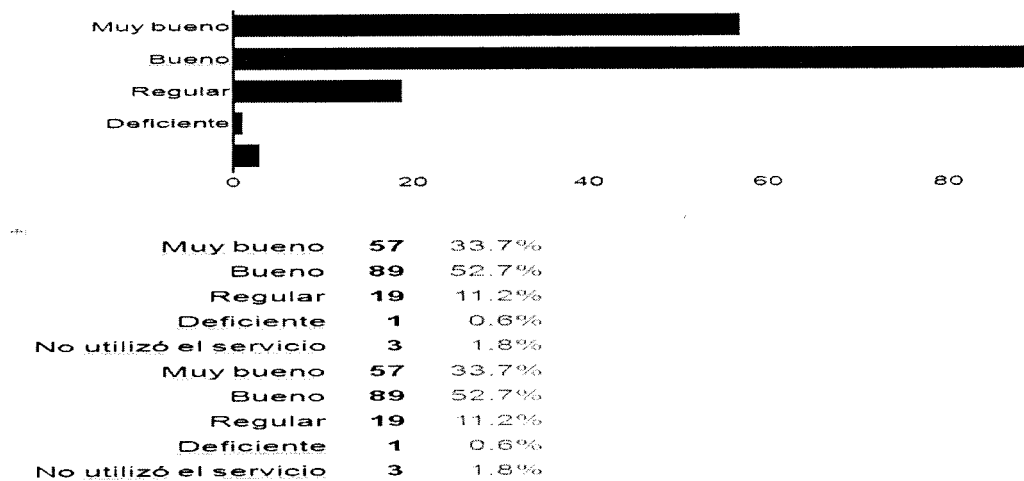


2. Considera que el cumplimiento de los docentes en los horarios de clase en términos generales fue:

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		24 de 60 Página



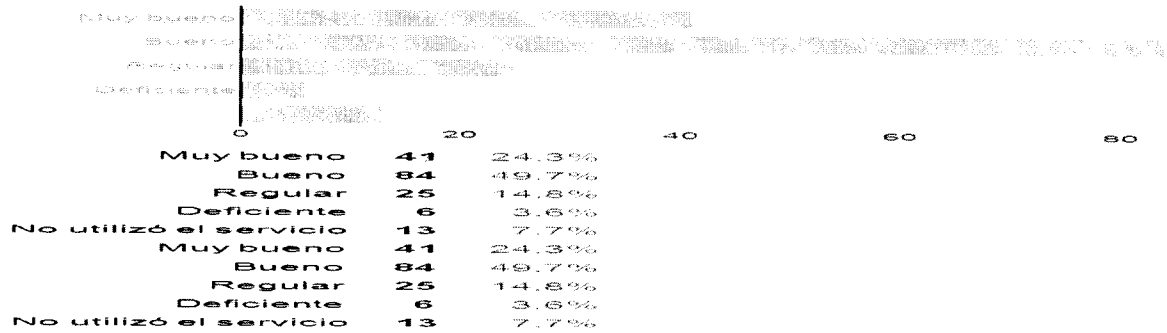
3. La entrega y socialización de los resultados de los actividades académicas (parciales, trabajos, otras actividades) en términos generales fue:



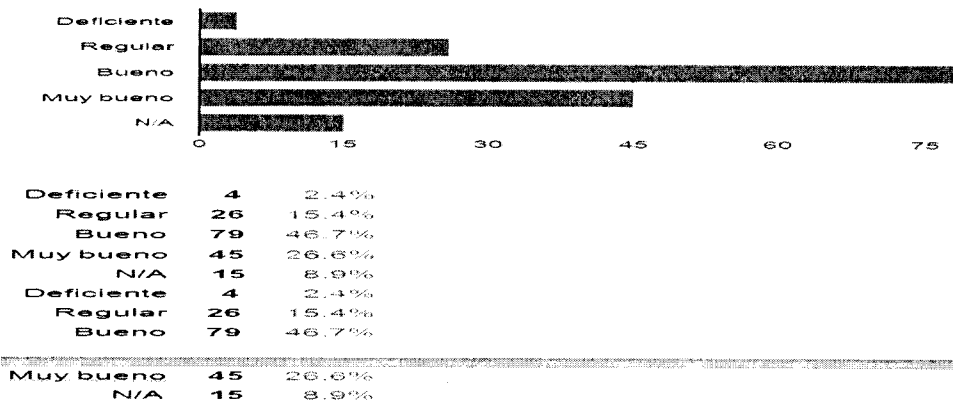
4. Considera que las prácticas planteadas y desarrolladas en este semestre en términos generales fue:

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08
			Código
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		01
			Versión
		14/06/2013	Fecha
		25 de 60	Página

14

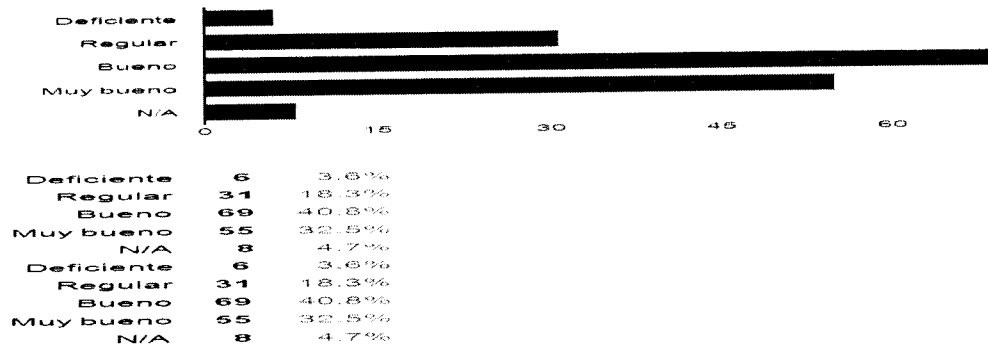


Solicitudes para elaboración de constancias o certificados de notas [5. Cómo calificaría el servicio en referencia a los siguientes trámites o servicios académicos:]

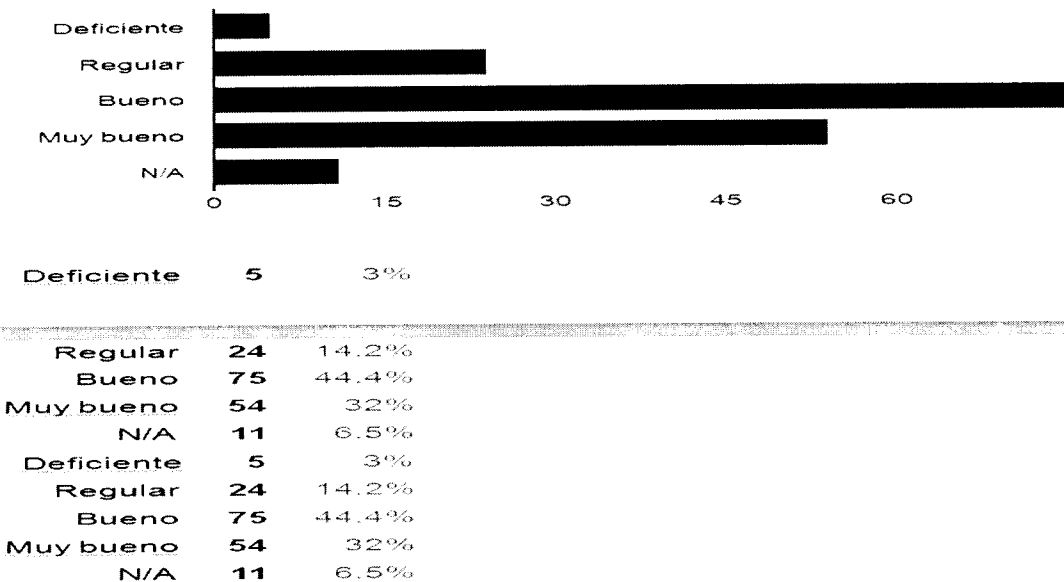


Trámites y solicitudes ante las unidades académicas [5. Cómo calificaría el servicio en referencia a los siguientes trámites o servicios académicos:]

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		26 de 60 Página



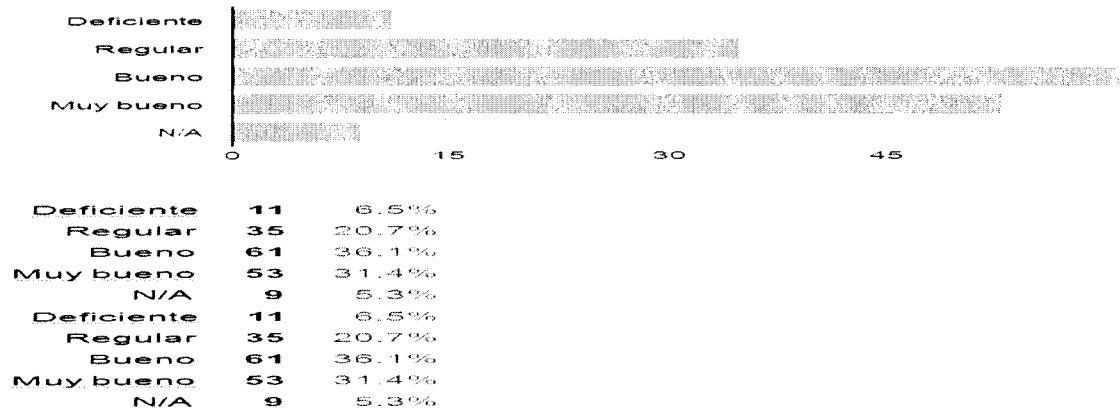
Trámites y solicitudes en procesos de inscripción y matrícula por la oficina de Registro y control académico [5. Cómo calificaría el servicio en referencia a los siguientes trámites o servicios académicos:]



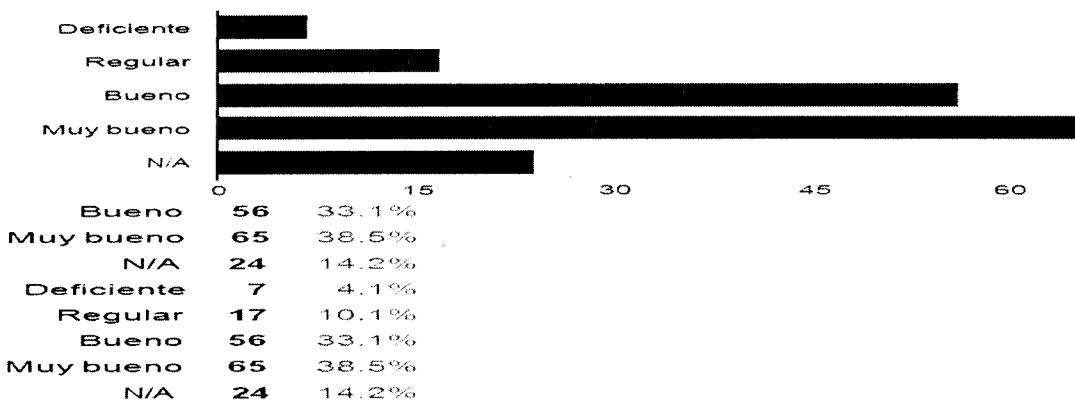
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		27 de 60 Página

15

Atención y respuesta efectiva a las solicitudes en la dependencia de sistemas (horarios, accesos a plataformas y sistemas de información, acceso a internet) [5. Cómo calificaría el servicio en referencia a los siguientes trámites o servicios académicos:]

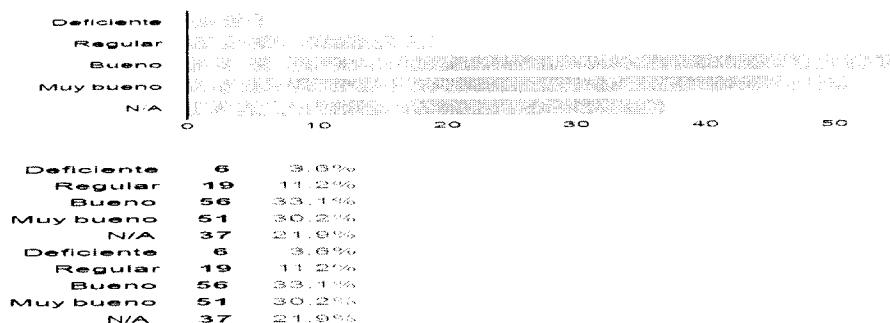


Actividades de recreación, cultura y deporte. [6. Cómo calificaría el servicio en referencia a los programas de bienestar en este semestre:]

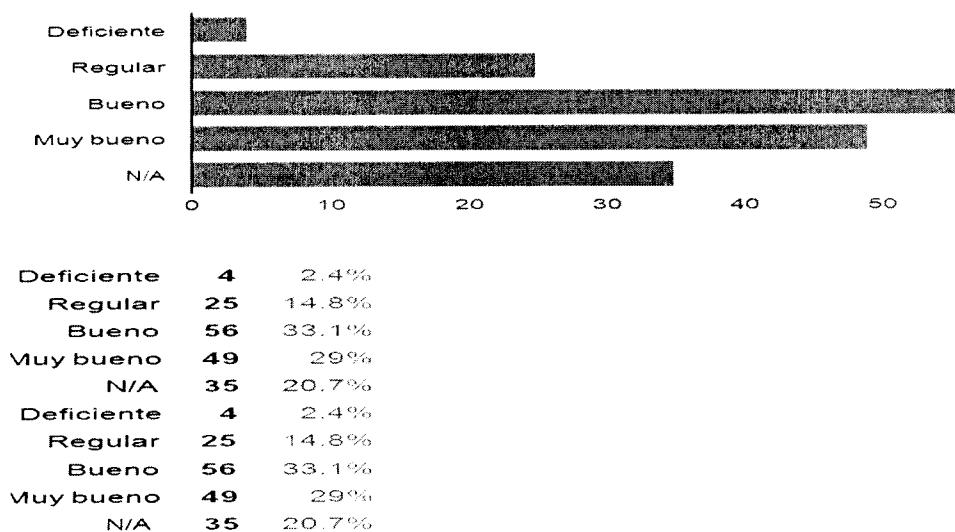


Servicios médicos, odontológicos y psicológicos [6. Cómo calificaría el servicio en referencia a los programas de bienestar en este semestre:]

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08
			Código
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		01
			Versión
			14/06/2013
			Fecha
			28 de 60
			Página



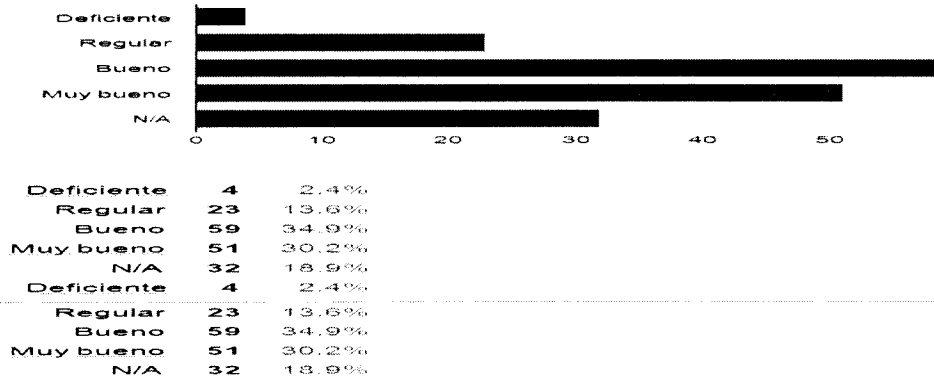
Procesos de inducción y reinducción a estudiantes [6. Cómo calificaría el servicio en referencia a los programas de bienestar en este semestre:]



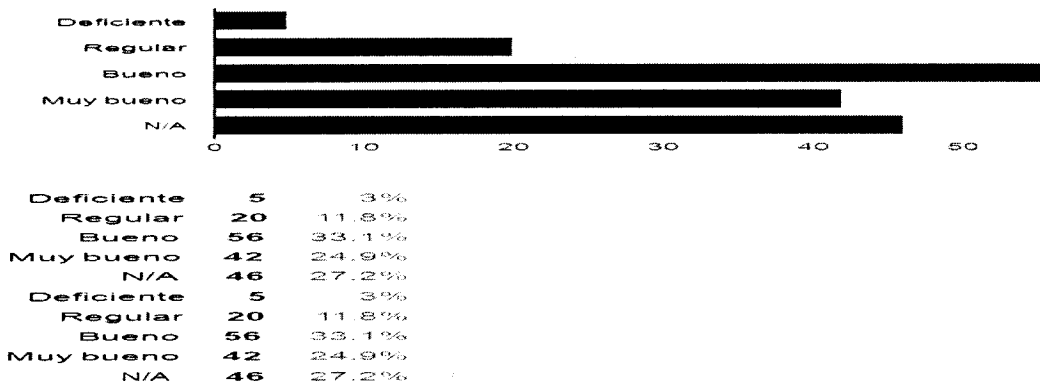
Actividades para el apoyo y refuerzo académico [6. Cómo calificaría el servicio en referencia a los programas de bienestar en este semestre:]

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		29 de 60 Página

16

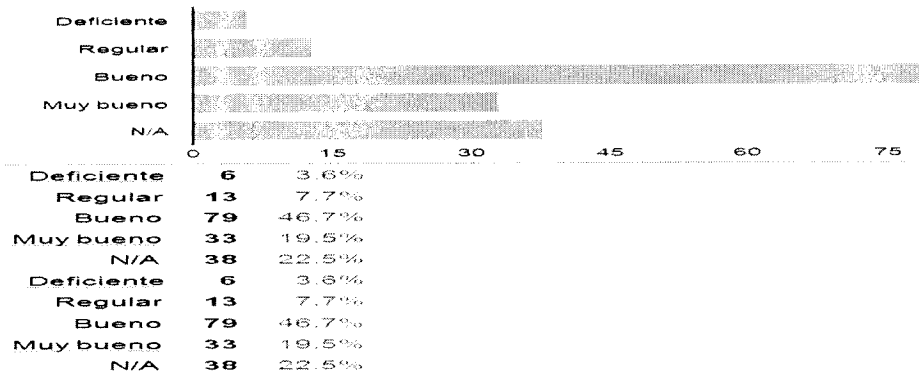


Servicio de residencias estudiantiles [6. Cómo calificaría el servicio en referencia a los programas de bienestar en este semestre:]

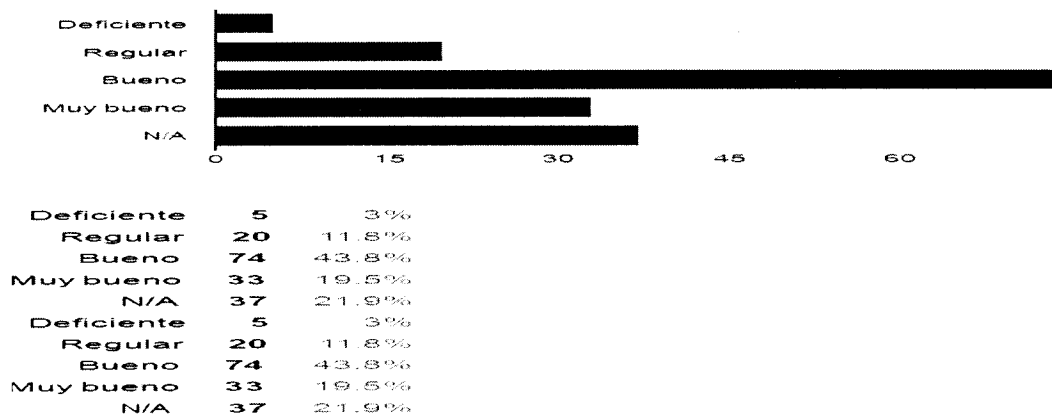


Préstamo y devolución de material bibliográfico [7. Cómo calificaría el servicio en referencia a los recursos educativos :]

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08
		Código
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	01
		Versión
		14/06/2013
		Fecha
		30 de 60
		Página



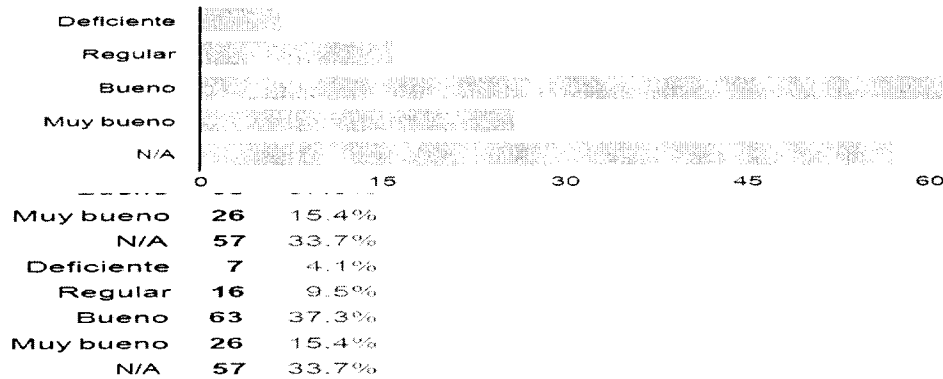
Servicios de laboratorios de informática [7. Cómo calificaría el servicio en referencia a los recursos educativos :]



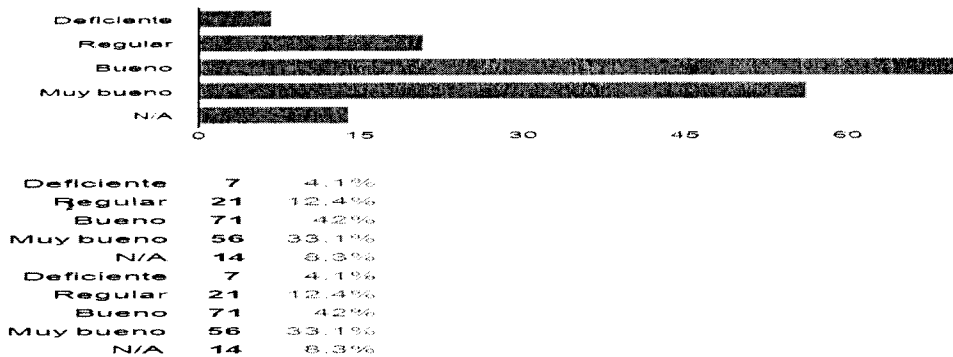
Servicios de laboratorios de física, química, biología, otros [7. Cómo calificaría el servicio en referencia a los recursos educativos :]

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		31 de 60 Página

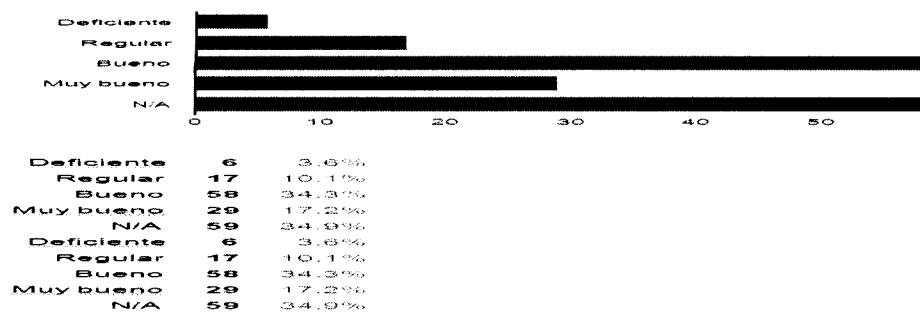
17



Préstamo de auditorios y medios audiovisuales [7. Cómo calificaría el servicio en referencia a los recursos educativos :]



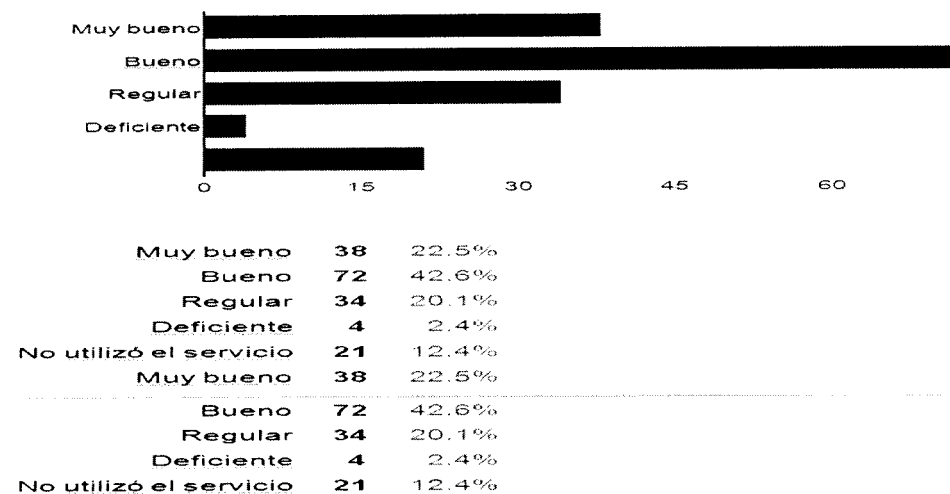
Servicio de granjas [7. Cómo calificaría el servicio en referencia a los recursos educativos :]



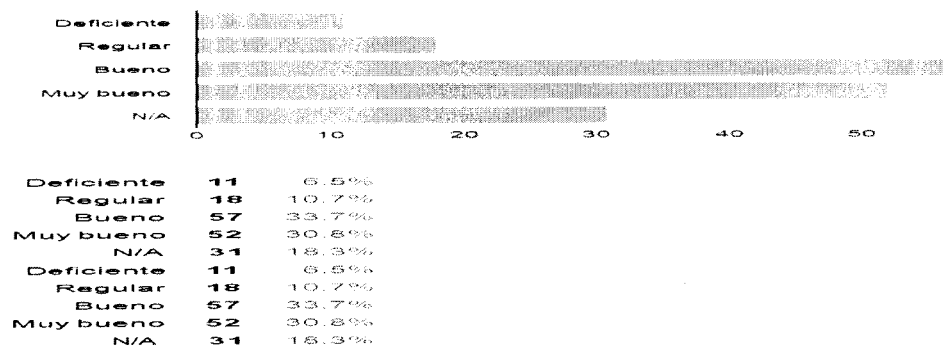
“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		32 de 60 Página

8. Atención de las quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición Seleccione una de las siguientes opciones



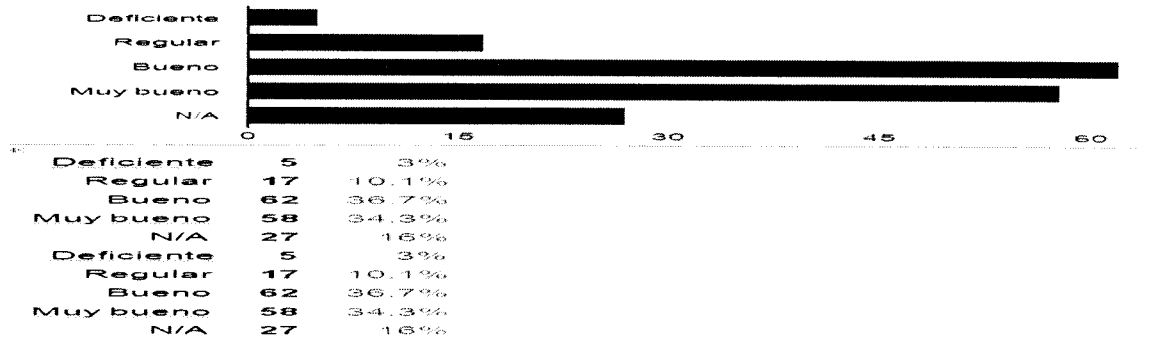
Atención por personal de la Rectoría [9. Cómo calificaría el servicio en referencia a la atención y respuesta a las solicitudes por parte del personal administrativo:]



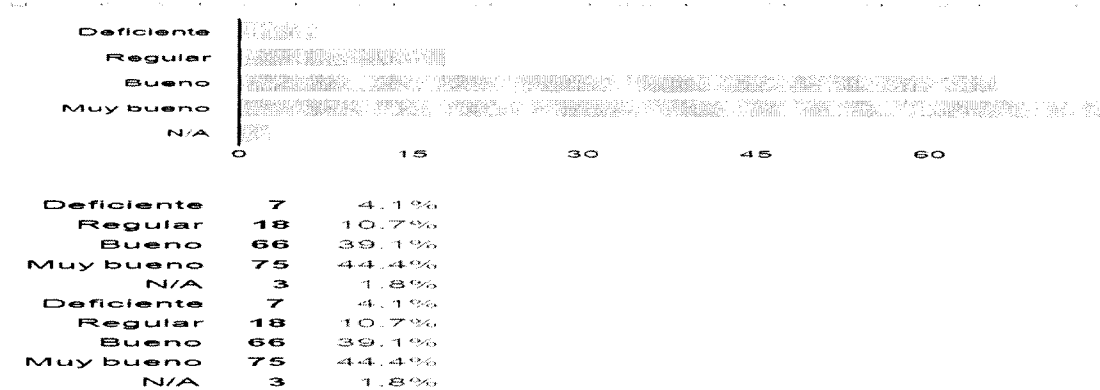
Atención por Personal de la Vicerrectoría académica [9. Cómo calificaría el servicio en referencia a la atención y respuesta a las solicitudes por parte del personal administrativo:]

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			33 de 60 Página

18

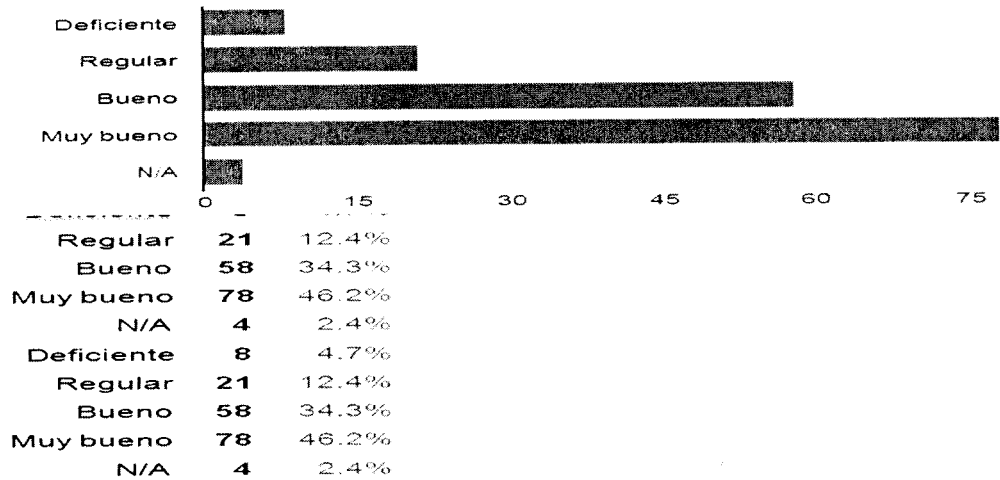


Atención por Personal de las unidades académicas [9. Cómo calificaría el servicio en referencia a la atención y respuesta a las solicitudes por parte del personal administrativo:]

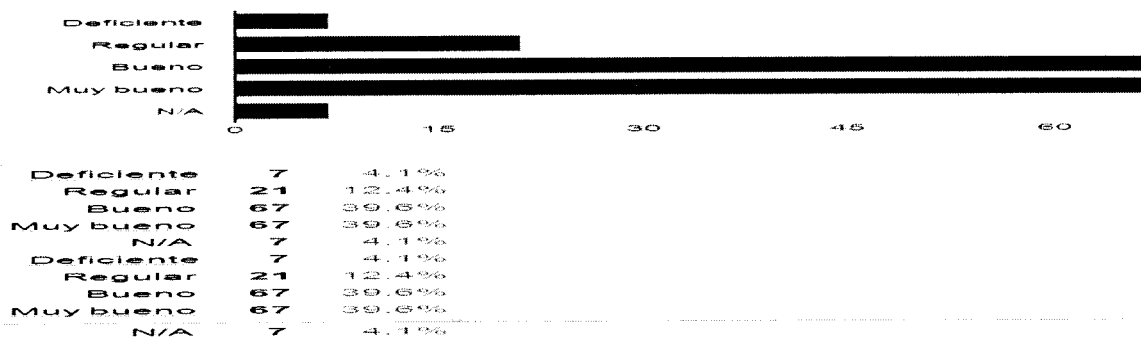


Atención por los coordinadores de programa [9. Cómo calificaría el servicio en referencia a la atención y respuesta a las solicitudes por parte del personal administrativo:]

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		34 de 60 Página

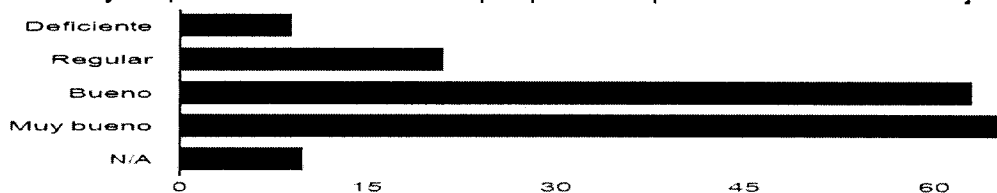


Atención por Personal de registro y control académico [9. Cómo calificaría el servicio en referencia a la atención y respuesta a las solicitudes por parte del personal administrativo:]



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		35 de 60 Página

Atención por Personal de caja y pagaduría [9. Cómo calificaría el servicio en referencia a la atención y respuesta a las solicitudes por parte del personal administrativo:]



Deficiente	9	5.3%
Regular	21	12.4%
Bueno	63	37.3%
Muy bueno	66	39.1%
N/A	10	5.9%
Deficiente	9	5.3%
Regular	21	12.4%
Bueno	63	37.3%
Muy bueno	66	39.1%
N/A	10	5.9%

Atención por Personal de recursos físicos y almacén [9. Cómo calificaría el servicio en referencia a la atención y respuesta a las solicitudes por parte del personal administrativo:]



Deficiente	9	5.3%
Regular	24	14.2%
Bueno	61	36.1%
Muy bueno	46	27.2%
N/A	29	17.2%
Deficiente	9	5.3%
Regular	24	14.2%
Bueno	61	36.1%
Muy bueno	46	27.2%
N/A	29	17.2%

Que programa cursa?

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		36 de 60 Página

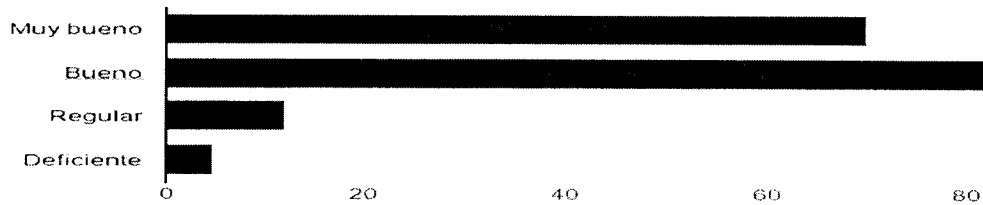
PROGRAMA	NUMERO ENCUESTADOS
----------	-----------------------

Tecnología Agropecuaria	13
Tecnología en Gestión y Construcción de obras civiles	32
Tecnología en Trabajo Social y Comunitario	25
Tecnología en Gestión Empresarial	31
Licenciaturas	48
Tecnología en Gestión Industrial	21
Tecnología en Gestión de Redes y Sistemas Teleinformáticos	14
Tecnología Agroindustrial	9
Técnico Profesional en seguridad y salud en el trabajo	22
Tecnología en Desarrollo Socio-Empresarial	2

10. En conclusión, cómo cataloga usted a nivel general la prestación de los servicios suministrados por la institución?

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08
			Código
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		01
			Versión
			14/06/2013
			Fecha
			37 de 60
			Página

20



Muy bueno	70	41.4%
Bueno	82	48.5%
Regular	12	7.1%
Deficiente	5	3%
Muy bueno	70	41.4%
Bueno	82	48.5%
Regular	12	7.1%
Deficiente	5	3%

Sus observaciones y comentarios son importantes para nosotros, desea comentar algo que nos permita mejorar

que la nueva pagina del iser como para uno entrar al campo virtual es de mucha dificultad ya que no nos capacitaron a los estudiantes
Falla en documentación con el DPS lo que a llevado a el no pago de incentivos de jóvenes en acción

que mejoren hay mucho personal deficiente, falta mucha gestion

tener presentes las practicas que exija cada materia, visitas a empresas

que durante estos tres años que he estado estudiando en la institución me a parecido muy buena la educacion que nos dan y estoy muy agradecida por todo aquellos conocimientos que he adquirido y por todo los servicios que nos brindan.]

SATISFACTORIO EL PROCESO QUE ACTUALMENTE LLEVA EL ISER.

ser mucho mas amable a la hora de dar una respuesta.

En general me siento satisfecho y agradecido con nuestra Institución.

hacer mas practicas en las materias teorico-practicas.

EL INTERNET ES MUY LENTO

todo muy bien

ninguna

GRACIAS POR EL SERVICIO PRESTADO ESPERAMOS SEGUIR CONTANDO CON LA

INSTITUCION

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		38 de 60 Página

Los profesores virtuales deben responder lo que se le pregunta con mas eficacia.

Continuar brindando apoyo y colaboración a los estudiantes de esta entidad.

La atención por parte de funcionarios del Iser en las oficinas como pagaduría, secretarías, información y los encargados en realizar matriculas del sistema son pésimos, grotescos y sin educación. nunca están en el puesto de trabajo siempre están en otras cosas menos laborando y lo hacen a uno perder tiempo.

que se mejore el trato que tienen los docentes con los estudiantes de la institución. que se atiendan con amabilidad los tramites o servios que ofrece la institución para los estudiantes. POR FAVOR TENGAN EN CUENTA NUESTRAS OBSERVACIONES YA QUE NOSOTROS COMO ESTUDIANTES SOMOS QUIENES MOVEMOS ESTA INSTITUCIÓN. gracias

la institucion ha venido creciendo de una manera positiva, hay cosas que mejor, pero eso se lo dejo a las autoridades competentes, la administracion esta dando frutos. agradecido por todo

me ha parecido muy bien todo: la educación y los servicios; las personas que trabajan en el Iser tanto docentes como de la parte administrativa, son colaborativas y nos ayudan en lo que necesitamos

acceso de Internet regular
EXCELENCIA ACADEMICA
mejorar

Que los docentes auspiciados en la plataforma tengan un contacto mas directo con los estudiantes que acceden a la plataforma

Deberían evitar profesores con inclinaciones sexuales omosexuales que tratan de sacar provecho de su puesto como docentes para insinuar y acosar a los estudiantes
Planta de procesos Industrializados

.....

todo me pareció satisfactorio

todo me pareció satisfactorio

En términos generales la atención y el servicio q ofrece la institucion son buenos pero hay algunas dependencias como registro y control y pagaduria donde el personal q labora aveces realizan su labor de mala gana

Faltan procesos que ayuden a mejorar el clima organización. Las actividades que se programen no deben perjudicar el desarrollo de las actividades de los otros docentes, deben realizarse extra clase.

mejorar la atención al cliente.

mas docentes de areas especializados para poder mejorar el aprendizaje de los estudiantes
mas comunicacion por parte de los directivos realizar jornadas ludicas y recreativas donde el estudiante se desestrese de la carga academica

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		39 de 60 Página

POR FAVOR QUE EL PERSONAL ENCARGADO DE ATENDER A LOS ESTUDIANTES DE RESPUESTAS OPORTUNAS Y CORRECTAS. EN OCASIONES DAN INFORMACIÓN INCORRECTA.

desearía que la gente que estudia en la noche deban tener una constancia de trabajo, ya que aquellas que no trabajan y estudian en la noche interfieren directamente con la proporcionalidad y rendimiento de los estudiantes que realmente trabajan. los residentes exigimos mejorar los lavaderos ya que se encuentran en un mal estado.

Hasta el momento me siento satisfecho por todo los servicios y por la atención prestada por la parte administrativa de la institución.
Amo mi institucion

Me voy muy contento y agradecido con todo el personal administrativo de la Institución y darles las gracias por toda la atención prestada
no definen quien debe hacer que, y lo mandan a uno de aqui para alla, LA Rectora PROMETE MENTIRAS, cosas que no cumple
ninguno

mas espacios recreativos y internet sin contraseñas
mejorar en cuanto a la atencion

La materia de ingles, se aprovecharia mas el tiempo con un solo tutor.

dar al inicio del semestre las funciones claras para los coordinadores

ay que incenativar mas al estudiantado para participar en actividades institucionales y mejorar los escenarios deportivos
NINGUNA

En cuanto a los fines de semana para las personas que trabajan deberian tener docentes disponibles para las materias

Algunos de los profesores a nivel virtual deben estar mas pendientes de las solicitudes de los estudiantes, porque se demoran demasiado para responder las necesidades de los mismos. seriedad con los horarios al comienzo de semestre
me parece bueno, pero hav q mejorar un poko

POR FAVOR DAR INFORMACIÓN OPORTUNA, PORQUE CUANDO UNO SE ACERCA PARA CUALQUIER INQUIETUD LO ENVÍA PARA OTRA OFICINA Y DE AYA LO ENVÍA DE NUEVO A LA ANTERIOR Y ASÍ, EN OCASIONES NO DAN RESPUESTA A LO QUE SE DESEA SABER

es necesario que el personal al frente de las dependencias sean mas cordiales y atiendan de buena manera las solicitudes y peticiones de los usuarios.
que implementen nuevas carreras a distancia

Pude mejorar muchos aspectos como institucion integral

implementar mas herramientas educativas para que complementen el desarrollo integral de los estudiantes. crear una oficina especialmente de ATENCIÓN AL ESTUDIANTE para

quejas, reclamos y tramites. amabilidad por parte de algunos funcionarios.

q mejorar un poquito mas.
No

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		40 de 60 Página

Muy agradecida por esta oportunidad

El acceso a Internet Servicio de residencia Seriedad en la cuestión de horarios rectora los laboratorios y los salones son tan importantes como los jardines me gustaría que los tutores al momento de que los estudiantes realicen el proyecto de grado, nos envíen las correcciones a nuestros correos ninguna

tal vez el servicio de residencias, y en cuanto obras civiles necesitamos mas laboratorios... como los de topografía. y se nos hace difícil realizar las practicas

Darles mis agradecimiento porque fueron unas personas que demostraron los valores para la atención de sus estudiantes, tienen una calidad humana para desempeñar este puesto administrativo y me voy muy contento porque la atención fue muy excelente en todo el sentido

fortalecimiento en herramientas estadísticas

que la nueva pagina del iser como para uno entrar al campo virtual es de mucha dificultad ya que no nos capacitaron a los estudiantes

Falla en documentación con el DPS lo que a llevado a el no pago de incentivos de jóvenes en acción

que mejoren hay mucho personal deficiente, falta mucha gestion

tener presentes las practicas que exija cada materia, visitas a empresas

que durante estos tres años que he estado estudiando en la institución me a parecido muy buena la educacion que nos dan y estoy muy agradecida por todo aquellos conocimientos que he adquirido y por todo los servicios que nos brindan. SATISFACTORIO EL PROCESO QUE ACTUALMENTE LLEVA EL ISER.

ser mucho mas amable a la hora de dar una respuesta.

En general me siento satisfecho y agradecido con nuestra institución.

En general me siento satisfecho y agradecido con nuestra institución.

hacer mas practicas en las materias teorico-practicas.

EL INTERNET ES MUY LENTO
todo muy bien
ninguna

GRACIAS POR EL SERVICIO PRESTADO ESPERAMOS SEGUIR CONTANDO CON LA INSTITUCION

Los profesores virtuales deben responder lo que se le pregunta con mas eficacia.

Continuar brindando apoyo y colaboración a los estudiantes de esta entidad.

La atención por parte de funcionarios del Iser en las oficinas como pagaduria, secretarias, información y los encargados en realizar matriculas del sistema son pésimos, grotescos y sin

educación. nunca están en el puesto de trabajo siempre están en otras cosas menos laborando y lo hacen a uno perder tiempo. que se mejore el trato que tienen los docentes con los estudiantes de la institución. que se atiendan con amabilidad los tramites o serios que ofrece la institución para los estudiantes. POR FAVOR TENGAN EN CUENTA NUESTRAS OBSERVACIONES YA QUE NOSOTROS COMO ESTUDIANTES SOMOS QUIENES MOVEMOS ESTA INSTITUCIÓN. gracias

"... porque la CALIDAD es nuestro compromiso"

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		41 de 60 Página

la institucion ha venido creciendo de una manera positiva, hay cosas que mejor, pero eso se lo dejo a las autoridades competentes, la administracion esta dando frutos. agradecido por todo
me ha parecido muy bien todo: la educaci3n y los servicios; las personas que trabajan en el iser tanto docentes como de la parte administrativa, son colaborativas y nos ayudan en lo que necesitemos
acceso de internet regular
EXCELENCIA ACADÉMICA
mejorar
Que los docentes auspiciados en la plataforma tengan un contacto mas directo con los estudiantes que acceden a la plataforma
Deberian evitar profesores con inclinaciones sexuales omosexuales que tratan de sacar provecho de su puesto como docentes para insinuarse y acosar a los estudiantes
Planta de procesos Industrializados

.....
todo me pareció satisfactorio

En términos generales la atención y el servicio q ofrece la institucion son buenos pero hay algunas dependencias como registro y control y pagaduria donde el personal q labora avces realizan su labor de mala gana
Faltan procesos que ayuden a mejorar el clima organizaci3n. Las actividades que se programen no deben perjudicar el desarrollo de las actividades de los otros docentes, deben realizarse extra clase.
mejorar la atención al cliente.

mas docentes de areas especializados para poder mejorar el aprendizaje de los estudiantes mas comunicaci3n por parte de los directivos realizar jornadas ludicas y recreativas donde el estudiante se desestrese de la carga academica
POR FAVOR QUE EL PERSONAL ENCARGADO DE ATENDER A LOS ESTUDIANTES DE RESPUESTAS OPORTUNAS Y CORRECTAS. EN OCASIONES DAN INFORMACI3N INCORRECTA.
desearia que la gente que estudia en la noche deban tener una constancia de trabajo, ya que aquellas que no trabajan y estudian en la noche interfieren directamente con la

.....
proporcionalidad y rendimiento de los estudiantes que realmente trabajan.

.....
los residentes exigimos mejorar los lavaderos ya que se encuentran en un mal estado.

Hasta el momento me siento satisfecho por todo los servicios y por la atención prestada por la parte administrativa de la instituci3n.
Amo mi instituci3n

Me voy muy contento y agradecido con todo el personal administrativo de la Instituci3n y darles las gracias por toda la atención prestada
no definen quien debe hacer que, y lo mandan a uno de aqui para alla. LA RECTORA PROMETE MENTIRAS, cosas que no cumple
ninguno

mas espacios recreativos y internet sin contraseñas
mejorar en cuanto a la atención
La materia de ingles, se aprovecharia mas el tiempo con un solo tutor.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08
		Código
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	01
		Versión
		14/06/2013
		Fecha
	42 de 60	
	Página	

La materia de Ingles, se aprovecharia mas el tiempo con un solo tutor.

dar al inicio del semestre las funciones claras para los coordinadores

ay que Incentivar mas al estudiantado para participar en actividades institucionales y mejorar los escenarios deportivos
NINGUNA

En cuanto a los fines de semana para las personas que trabajan deberian tener docentes disponibles para las materias

Algunos de los profesores a nivel virtual deben estar mas pendientes de las solicitudes de los estudiantes, porque se demoran demasiado para responder las necesidades de los mismos. seriedad con los horarios al comienzo de semestre
me parece bueno, pero hay q mejorar un poko
POR FAVOR DAR INFORMACIÓN OPORTUNA, PORQUE CUANDO UNO SE ACERCA PARA CUALQUIER INQUIETUD LO ENVIA PARA OTRA OFICINA Y DE AYA LO ENVIA DE NUEVO A LA ANTERIOR Y ASÍ; EN OCASIONES NO DAN RESPUESTA A LO QUE SE DESEA SABER

es necesario que el personal al frente de las dependencias sean mas cordiales y atiendan de buena manera las solicitudes y peticiones de los usuarios.
que implementen nuevas carreras adistancia

Pude mejorar muchos aspectos como institucion integral

implementar mas herramientas educativas para que complementen el desarrollo integral de los estudiantes. crear una oficina especialmente de ATENCIÓN AL ESTUDIANTE para quejas, reclamos y tramites. amabilidad por parte de algunos funcionarios.
q mejorar un poquito mas

No
Muy agradecida por esta oportunidad

El acceso a Internet Servicio de residencia Seriedad en la cuestión de horarios
rectora los laboratorios y los salones son tan importantes como los jardines

me gustaria que los tutores al momento de que los estudiantes realicen el proyecto de grado, nos envíen las correcciones a nuestros correos
ninguna

tal vez el servicio de residencias, y en cuanto obras civiles necesitamos mas laboratorios...

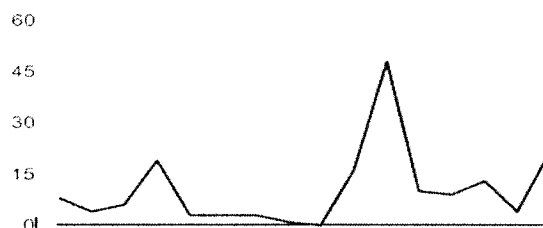
como los de topografia. y se nos hace dificil realizar las practicas

Darles mis agradecimiento porque fueron unas personas que demostraron los valores para la atención de sus estudiantes, tienen una calidad humana para desempeñar este puesto administrativo y me voy muy contento porque la atención fue muy excelente en todo el sentido

fortalecimiento en herramientas estadísticas

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			43 de 60 Página

Número de respuestas diarias



Número de respuestas diarias

[Ver todas las respuestas](#)

[Publicar datos de análisis](#)

Resumen

El 72% de los estudiantes encuestados (169) calificaron el servicio como Muy bueno y Bueno (121).

La encuesta de satisfacción del cliente arrojó las siguientes inconformidades de la prestación del servicio, los cuales se presume que corresponde a los servicios calificados como regular o deficiente:

- ✓ Que la nueva página del ISER como para uno entrar al campo virtual es de mucha dificultad ya que no nos capacitaron a los estudiantes
- ✓ Tener presentes las practicas que exija cada materia, visitas a empresas
- ✓ Ser mucho más amable a la hora de dar una respuesta.
- ✓ Hacer más practicas en las materias teórico-practicas.
- ✓ EL INTERNET ES MUY LENTO
- ✓ Los profesores virtuales deben responder lo que se le pregunta con más eficacia.
- ✓ La atención por parte de funcionarios del ISER en las oficinas como pagaduría,

"... porque la CALIDAD es nuestro compromiso"

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		44 de 60 Página

secretarias, información y los encargados en realizar matriculas del sistema son pésimos, grotescos y sin educación. Nunca están en el puesto de trabajo siempre están en otras cosas menos laborando y lo hacen a uno perder tiempo.

- ✓ Que se mejore el trato que tienen los docentes con los estudiantes de la institución. que se atiendan con amabilidad los tramites o servicios que ofrece la institución para los estudiantes.
- ✓ Por favor tengan en cuenta nuestras observaciones ya que nosotros como estudiantes somos quienes movemos esta institución.
- ✓ Acceso de internet regular
- ✓ Que los docentes auspiciados en la plataforma tengan un contacto más directo con los estudiantes que acceden a la plataforma
- ✓ Algunas dependencias como registro y control y pagaduría donde el personal q labora a veces realizan su labor de mala gana
- ✓ Faltan procesos que ayuden a mejorar el clima organización. Las actividades que se programen no deben perjudicar el desarrollo de las actividades de los otros docentes, deben realizarse extra clase.
- ✓ Mejorar la atención al cliente.
- ✓ Mas docentes de áreas especializados para poder mejorar el aprendizaje de los estudiantes más comunicación por parte de los directivos realizar jornadas lúdicas y recreativas donde el estudiante se desestrese de la carga académica
- ✓ Por favor que el personal encargado de atender a los estudiantes de respuestas oportunas y correctas. en ocasiones dan información incorrecta.
- ✓ Desearía que la gente que estudia en la noche deben tener una constancia de trabajo, ya que aquellas que no trabajan y estudian en la noche interfieren directamente con la proporcionalidad y rendimiento de los estudiantes que realmente trabajan.
- ✓ Los residentes exigimos mejorar los lavaderos ya que se encuentran en un mal estado
- ✓ No definen quien debe hacer que, y lo mandan a uno de aquí para allá, la rectora

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		45 de 60 Página

24

promete mentiras, cosas que no cumple

- ✓ La materia de Ingles, se aprovecharía más el tiempo con un solo tutor.
- ✓ Dar al inicio del semestre las funciones claras para los coordinadores
- ✓ Hay que incentivar más al estudiantado para participar en actividades institucionales y mejorar los escenarios deportivos
- ✓ En cuanto a los fines de semana para las personas que trabajan deberían tener docentes disponibles para las materias
- ✓ Algunos de los profesores a nivel virtual deben estar más pendientes de las solicitudes de los estudiantes, porque se demoran demasiado para responder las necesidades de los mismos.
- ✓ Seriedad con los horarios al comienzo de semestre me parece bueno, pero hay q mejorar un poko
- ✓ Por favor dar información oportuna, porque cuando uno se acerca para cualquier inquietud lo envía para otra oficina y de allá lo envía de nuevo a la anterior y así; en ocasiones no dan respuesta a lo que se desea saber
- ✓ Es necesario que el personal al frente de las dependencias sean más cordiales y atiendan de buena manera las solicitudes y peticiones de los usuarios.
- ✓ Que implementen nuevas carreras a distancia
- ✓ Implementar más herramientas educativas para que complementen el desarrollo integral de los estudiantes.
- ✓ Crear una oficina especialmente de atención al estudiante para quejas, reclamos y trámites. Amabilidad por parte de algunos funcionarios.
- ✓ El acceso a Internet Servicio de residencia Seriedad en la cuestión de horarios rectora los laboratorios y los salones son tan importantes como los jardines
- ✓ Me gustaría que los tutores al momento de que los estudiantes realicen el proyecto de grado, nos envíen las correcciones a nuestros correos

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		46 de 60 Página

- ✓ Tal vez el servicio de residencias, y en cuanto obras civiles necesitamos más laboratorios...Como los de topografía. y se nos hace difícil realizar las practicas
- ✓ Fortalecimiento en herramientas estadísticas
- ✓ Que la nueva página del ISER como para uno entrar al campo virtual es de mucha dificultad ya que no nos capacitaron a los estudiantes
- ✓ Falla en documentación con el DPS lo que a llevado a el no pago de incentivos de jóvenes en acción
- ✓ Tener presentes las practicas que exija cada materia, visitas a empresas
- ✓ Ser mucho más amable a la hora de dar una respuesta.
- ✓ Hacer más prácticas en las materias teórico-prácticas.
- ✓ Los profesores virtuales deben responder lo que se le pregunta con mas eficacia.
- ✓ Planta de procesos Industrializados
- ✓ Pagaduría donde el personal q labora a veces realizan su labor de mala gana

Conclusiones:

Se presentan inconformidades en los aspectos relacionados con:

- la atención al público por parte de personal administrativo y docente
- Dificultades en el acceso a la información en la pagina web institucional y sus servicios
- Programación de practicas académicas
- Asesorías en las asignaturas virtuales

Las acciones correctivas o de mejora de las inconformidades presentadas por los estudiantes se formularan en el plan de mejoramiento.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		47 de 60 Página

25

Informe Trimestral Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

Trimestre	Porcentaje Quejas	Porcentaje Reclamos	Porcentaje Sugerencias	Porcentajes Solicitudes	Porcentajes Peticiones
Primer	11%	2%	0%	81%	5%
Observaciones: La dependencia institucional que recibió mayor número de quejas, reclamos, solicitudes, y/o peticiones es el Consejo Académico con una participación del 22%; seguida esta por Secretaria con un 21% y, Registro y control Académico con un 15%. Tipo: Cancelación de asignaturas, solicitud de reingreso Verificación de títulos académicos Copia de actas de grado Copia diplomas de grado Estado académico de estudiantes.					
Trimestre	Porcentaje Quejas	Porcentaje Reclamos	Porcentaje Sugerencias	Porcentajes Solicitudes	Porcentajes Peticiones
Segundo	0%	0%	0%	87.5%	12.5%
Observaciones: La dependencia institucional que recibió mayor número de quejas, reclamos, solicitudes, y/o peticiones es Admisiones, Registro y Control Académico con una participación del 75%, la cuales hacen referencia a solicitudes de estudiantes, y solicitud de reingreso. Tipo: Solicitud de estudiantes Requerimientos de reingresos					
Trimestre	Porcentaje Quejas	Porcentaje Reclamos	Porcentaje Sugerencias	Porcentajes Solicitudes	Porcentajes Peticiones
Tercer	0%	0%	0%	5%	0%
Observaciones: Las solicitudes fueron uniformes para las cinco dependencias. Tipo:					

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		48 de 60 Página

Reiniciar estudios para culminación del programa Verificación de título Solicitud usuario y contraseña Información sobre carreras Información inscripciones para iniciar ciclo tecnológico Calificaciones 2015					
Trimestre	Porcentaje Quejas	Porcentaje Reclamos	Porcentaje Sugerencias	Porcentajes Solicitudes	Porcentajes Petitionen
Cuarto	14%	0%	0%	86%	
Observaciones: Las solicitudes fueron uniformes para las cinco dependencias. Tipo: Ingreso al campus académico Homologación de asignaturas Estado académico Confirmación fecha se sustentación trabajo de grado Requisitos para tramitar tarjeta profesional No acceso al incentivo de jóvenes en acción					

Se muestra a continuación el comportamiento de las PQRS de la vigencia 2015



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

F- MC- 08

Código

01

Versión

14/06/2013

Fecha

49 de 60

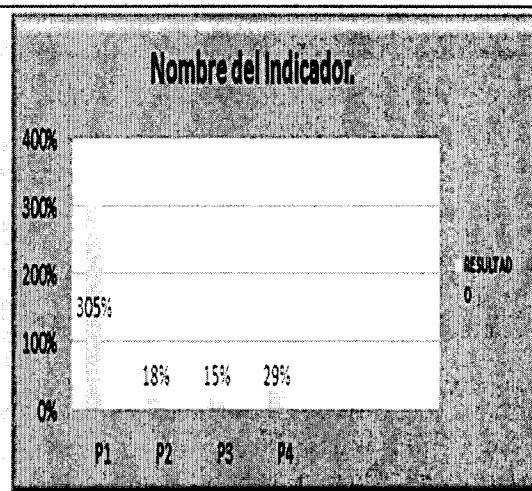
Página

26

DATOS ANALIZADOS VIGENCIA 2015

Periodo	Numerador	Denominador	Resultado
P1	58	19	305%
P2	8	44	18%
P3	4	26	15%
P4	7	24	29%

Gráfica de Tendencia



Periodos: los trimestres

Numerador: PQRS vigencia 2015

Denominador: Vigencia 2014

Resultado: Total PQRS recibidas presente vigencia (2015) /Total PQRS recibidas vigencia anterior (2014)X100

Observaciones:

- ✓ En la comparación anterior se puede concluir que a partir del segundo trimestre del 2015 se disminuyeron las PQRS
- ✓ Buscar alternativa de mejora un mecanismo de conocer la efectividad del trámite dado a las PQRS emitidos por los clientes internos y/o externos

"... porque la CALIDAD es nuestro compromiso"

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		50 de 60 Página

A. Estado de las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Vigencia 2014:

Proceso	Tipo				Formuladas	Ejecutadas	% de cumplimiento
	CO	AC	AP	AM			
Gestión Académica		5		5	10		0%
Adquisición de Bienes y Servicios		1		1	2	1	50%
Admisiones, Registro y Control Académico	1	4		2	7	6	85%
Comunicación Pública		4			4		
Direccionamiento Estratégico				4	4		
Gestión Financiera	2	3		2	7	7	100%
Gestión de Infraestructura y Recursos Físicos		5			5	2	40%
Gestión Jurídica				1	1	1	100
Medición, análisis y mejora		1		8	9		
Gestión documental		4		1	5	3	
Gestión de Granjas				2	2	1	50
Gestión de Talento Humano				7	7	2	
Total	3	27		33	63	23	

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		51 de 60 Página

27

Observaciones:

Se formularon 63 acciones de los 12 planes de mejoramiento generados por líderes de los procesos producto de las auditorías internas del SIG, de las cuales se ejecutaron 23 acciones que corresponden al 36.5%

Acciones ejecutadas/acciones formulados*100 =23/63*100= 36.5%

Vigencia 2015:

Proceso	Tipo				Formuladas	Ejecutadas	% de cumplimiento
	CO	AC	AP	AM			
Gestión Documental		2			2		
Admisiones, Registro y control Académico	1	1		1	3		

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					F- MC- 08
						Código
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION					01
						Versión
						14/06/2013
						Fecha
						52 de 60
						Página

Gestión de Bienestar	1	1		1	3		
Medición, Análisis y Mejora	1	1			2		
Investigación		2			2		
Direccionamiento Estratégico	1	1			2		
Adquisición de Bienes y Servicios	1	1			2		
Gestión Académica		1		5	6		
Gestión de Recursos Educativos				6	6		
Gestión de Talento Humano		3		1	4		
Comunicación Pública		2			2		
Total	5	15		14	34		

CO: Corrección AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva
AM: Acción de Mejora

Observaciones:

✓ Los líderes de los procesos generaron los respectivos planes de mejoramiento producto de las auditorías internas llevadas a cabo en la vigencia 2015, quedando pendiente los seguimientos a los mismos
--

B. Análisis de cambios que pueden afectar el Sistema Integrado de Gestión.

Normatividad		Procesos		Estructura	
--------------	--	----------	--	------------	--

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08 Código
			01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013 Fecha
			53 de 60 Página

ISO 9001:2015		Cambio en procesos y otros		Otros	

Descripción de los cambios (si los hay)

La ISO 9001:2008 fue modificada por septiembre de 2015 por la ISO 9001: 2015 con la siguiente estructura

Capítulo 4: Contexto de la Organización

- 4.1 Comprensión de la organización
- 4.2 Conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (Identificar el contexto de la organización DOFA)
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos (Actualización de los mapas de procesos teniendo en cuenta los alcances definidos)

Características que se deben modificar: Mapa de riesgos del Sistema de Gestión de Calidad, identificando los del sistema y los operacionales a través del análisis del contexto

Riesgo se determina y/o identifica los puntos que son negativos para el sistema de gestión de calidad y así mismo se deben tener en cuenta las oportunidades del sistema de gestión de calidad a través del costo/beneficio.

Capítulo 5: Liderazgo

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política de Calidad
- 5.3 Roles, autoridad y responsabilidad en la organización

Capítulo 6: Planificación

- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades (riesgos de calidad y riesgos operativos de un proceso)
- 6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		54 de 60 Página

6.3 Planificación de cambios (plan definido en un proceso para cumplimiento de Objetivo)

Norma 9001:2008 corresponden al numeral 5.4

Capítulo 7: Apoyo

7.1 Recursos

7.2 Competencia (se sugiere mantener el requisito de la Habilidades, pues fue eliminado por esta norma)

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación (Plan de comunicaciones bien definido)

7.5 Información documentada (4.2) (Se puede mantener el manual de calidad pero validar el uso como un portafolio de servicios)

Norma 9001:2008 corresponden al numeral 6

Capítulo 8: Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios

8.4 Control de los procesos, productos y servicios

8.5 Producción y prestación del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de la salida no conforme (Líderes de cada proceso; Denominado antes como Servicio no conforme)

Norma 9001:2008 corresponden al numeral 7

Capítulo 9: Evaluación de Desempeño

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditoria Interna

9.3 Revisión por la dirección (Se debe llegar a una conclusión)

Norma 9001:2008 corresponden al numeral 8

Capítulo 10: Mejoramiento

10.1 Generalidades

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		55 de 60 Página

29

10.2 No conformidades y acciones correctivas (Acciones para abordar riesgos y oportunidades)

10.3 Mejoramiento Continuo

A continuación se presenta el avance obtenido en la implementación del nuevo MECI 2014 al mes de octubre de 2015:

AVANCE MECI VIGENCIA 2014:

A continuación, se presenta el avance del Modelo Estándar de Control Interno MEC:2014, con corte al mes de octubre de 2015:

ITEM EVALUADO		CALIFICACIÓN
1	MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	
1.1.	COMPONENTE TALENTO HUMANO	81%
1.1.1	ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS	89%
1.1.2	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	72%
1.2.	COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	84%
1.2.1	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	87%
1.2.2	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESO	85%

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		56 de 60 Página

1.2.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	67%
1.2.4	INDICADORES DE GESTIÓN	92%
1.2.5	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	89%
1.3.	COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	
1.3.1	POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	33%
1.3.2	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	35%
1.3.3	ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGO	33%
2	MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
2.1.	COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	50%
2.1.1	AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y DE GESTIÓN	50%
2.2.	COMPONENTE AUDITORIA INTERNA	92%
2.1.1	AUDITORÍA INTERNA	92%
2.3.	COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO	100%

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		57 de 60 Página

30

2.3.1	PLAN DE MEJORAMIENTO	100%
3	EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
3.1	INFORMACION Y COMUNICACIÓN EXTERNA	90%
3.2	INFORMCION Y COMUNICACIÓN INTERNA	70%
3.3	SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIOIN	56%

Por recomendación de la oficina de control interno se sugiere dar continuidad a la sostenibilidad del Modelo Estándar de Control Interno MECI en la entidad.

C. Seguimiento Mapas de riesgos.

Actualmente se cuenta con el mapa de riesgos institucional de la vigencia 2014, pues no fueron actualizados los mismos en la vigencia 2015:

PROCESOS	RIESGO
Direccionamiento Estratégico	Incumplimiento en la ejecución del Plan de desarrollo
Comunicación Publica	No comunicar a la comunidad universitaria y comunidad en general las políticas, planes, programas, productos y servicios del ISER
Misionales	Ausencia de estrategias que permitan fortalecer la calidad académica
Investigación	Incumplimiento de los proyectos de investigación del ISER Insuficiente participación de los grupos y

“... porque la CALIDAD es nuestro compromiso”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		58 de 60 Página

	semilleros de investigación de la Institución
Extensión y Proyección Social	Incumplimiento en los programas a cargo del proceso de extensión y proyección social
Admisiones, Registro y control Académico	Admisiones y registro que no cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento Académico y Estudiantil
Gestión Financiera	Mal manejo de los recursos
	Que los estados financieros
	Incumplimiento en la normatividad
Gestión de Recursos Educativos	Mal uso y manejo de los recursos educativos
Gestión de las TICs	No realizar la implementación de las TICS en la Institución
	Perdida en información de orden institucional
	No aplicación se los procesos y planes establecidos
Gestión Talento Humano	No realizar el proceso de talento humano de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes
Gestión Bienestar	Fallas en la ejecución del plan de bienestar del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona
Gestión Jurídica	Incumplimiento en la ejecución de los procesos disciplinarios y jurídicos
Gestión documental	Perdida y deterioro de documentos
Adquisición de Bienes y Servicios	Incumplimiento del objeto contractual
Gestión de Infraestructura y Recursos Físicos	La no existencia de inventarios
	Deterioro de la infraestructura física del ISER
	Gestión inadecuada de proyectos agropecuarios del Instituto Superior de Educación Rural ISER
	Incumplimiento a las normas que rigen el manejo ambiental de la Institución
Evaluación Independiente	No se permita la realización de la evaluación independiente del sistema de

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		F- MC- 08
			Código
			01
			Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		14/06/2013
			Fecha
			59 de 60
			Página

	control interno en el ISER
Medición, análisis y mejora	Inadecuada medición y análisis del Sistema Integrado de Gestión del ISER

Observaciones:

Recomendación:

✓ Se sugiere se actualicen los Riesgos de los Procesos

D. Resultado seguimiento al plan de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión anterior.

(Informe de seguimiento al plan de mejoramiento).

Observaciones:

Se realizó la Revisión por la dirección al Sistema Integrado de Gestión de la vigencia 2015, se generó plan de mejoramiento pero no se hizo el seguimiento al mismo

12. Compromisos.

Compromiso	Responsable
Hacer seguimiento a los mapas de riesgos	Control Interno
Actualizar los mapas de riesgos por procesos	Líderes del Proceso Control Interno
Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento producto de las auditorías internas del SIG y revisión por la dirección	Control Interno
Cumplir con las actividades pendientes de actualización del MECI 2014	Líderes de procesos
Formular el plan de Mejoramiento del SIG en los aspectos evaluados en el presente informe y que presentan	Alta dirección Representante de la Alta dirección

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	F- MC- 08 Código
		01 Versión
	INFORME ESTADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	14/06/2013 Fecha
		60 de 60 Página

debilidades	
Continuidad en la medición de los indicadores y la formulación de acciones correctivas o de mejora frente al cumplimiento del objetivo de los procesos	Líderes de procesos
Actualización del Sistema Integrado de Gestión frente a los cambios establecidos en la norma vigente	Alta dirección Representante de la alta dirección Grupo Operativo del SIG y Grupo Directivo del SIG
Hacer el cierre de los planes de mejoramiento ejecutados producto de las auditorías internas anteriores	Control Interno

Fecha elaboración del informe: 29 de enero de 2016

Firmas: 