

	MANUAL DE CALIDAD		Código: M-GC-01
			Versión: 06
	MANUAL		Fecha: 11/02/2026
			Página: 1 de 59

GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

FEBRERO DE 2026

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 2 de 59

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE	4
4.	RESPONSABLE	4
5.	DEFINICIONES.....	4
6.	MARCO NORMATIVO	8
7.	GENERALIDADES.....	9
8.	CONTENIDO.....	10
8.1.	GENERALIDADES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER.....	10
8.1.1.	Reseña Histórica	10
8.1.2.	Misión	14
8.1.3.	Visión Institucional	15
8.1.4.	Enfoques Estratégicos.....	15
8.1.5.	Decálogo de Ética y Buen Gobierno	17
8.1.6.	Estructura Organizacional	19
8.1.7.	Datos del Instituto	19
8.1.8.	Servicios del Instituto.....	20
8.2.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	22
8.2.1.	Comprensión de la Institución y de su Contexto	22
8.2.2.	Comprensión de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	32
8.2.3.	Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	33
8.2.4.	Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.....	33
8.3.	LIDERAZGO	36
8.3.1.	Liderazgo y Compromiso.....	36
8.3.2.	Política de Calidad.....	37
8.3.3.	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.....	37
8.4.	PLANIFICACIÓN.....	37
8.4.1.	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	38
8.4.2.	Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos	39
8.4.3.	Planificación de los Cambios.....	39
8.5.	SOPORTE.....	39
8.5.1.	Recursos.....	39
8.5.2.	Competencia.....	43
8.5.3.	Toma de Conciencia.....	43

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 3 de 59

8.5.4.	Comunicación	45
8.5.5.	Información documentada	45
8.6.	OPERACIÓN.....	46
8.6.1.	Planificación y Control de Operacional.....	46
8.6.2.	Requisitos para los Productos y Servicios	47
8.6.3.	Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	49
8.6.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	50
8.6.5.	Producción y provisión del servicio	51
8.6.6.	Liberación de los productos y servicios.....	54
8.6.7.	Control de las salidas no conformes	54
8.7.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	55
8.7.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	55
8.7.2.	Auditoría Interna	55
8.7.3.	Revisión por la Dirección.....	56
8.8.	MEJORA	57
8.8.1.	Generalidades	57
8.8.2.	No conformidad y acción correctiva	58
8.8.3.	Mejora continua	58
9.	ANEXOS	58
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
11.	HISTORIA DE MODIFICACIONES.....	59
12.	CONTROL DE CAMBIOS	59

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 4 de 59

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Superior de Educación Rural – ISER, en su compromiso con la excelencia académica y administrativa, presenta el Manual de Calidad como instrumento fundamental para la consolidación de su Sistema de Gestión de la Calidad. Este manual tiene como propósito documentar la especificación del sistema, estableciendo un marco de referencia que oriente la aplicación de los lineamientos institucionales en todos los procesos que lo conforman.

El Manual de Calidad del ISER refleja la voluntad institucional de fortalecer la transparencia, la eficiencia y la pertinencia de sus acciones, consolidando una cultura organizacional orientada a la calidad, la innovación y el desarrollo sostenible. Con ello, se busca no solo cumplir con estándares nacionales e internacionales, sino también generar confianza en la comunidad educativa y en la sociedad, reafirmando el compromiso del ISER con la formación integral y el progreso del entorno rural.

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y en consecuencia de la certificación es el *“Diseño y Prestación de Servicio de Educación Superior en el Nivel Técnico, Tecnológico y Profesional en las modalidades Presencial y a Distancia en áreas de Ciencias Administrativas, Sociales, Ingeniería y Agropecuaria”*.

4. RESPONSABLE

Rector de Institución Tecnológica, Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Líderes de Proceso

5. DEFINICIONES

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

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

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 5 de 59

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

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

5.7. AUDITORÍA EXTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado, realizado por un organismo certificador o terceros ajenos a la organización. Su objetivo principal es obtener y evaluar evidencias objetivas para verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC cumple con los requisitos de la norma ISO 9001, permitiendo la obtención, mantenimiento o renovación de la certificación, lo que aporta credibilidad ante clientes y partes interesadas.

5.8. AUDITORÍA INTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado, realizado por la propia organización, para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría y garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad - SGC.

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

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

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

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

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

5.14. CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

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

5.16. CORRECCIÓN: Acción para eliminar una No Conformidad detectada.

5.17. DESEMPEÑO: Resultado medible.

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 6 de 59

5.20. EFECTIVIDAD: Capacidad de lograr un efecto, resultado deseado o meta esperada, equilibrando la eficacia (cumplir el objetivo) con la eficiencia (uso óptimo de recursos). Se define como la unión de ambas, logrando el impacto deseado en el mundo real, no solo en laboratorio, utilizando la menor cantidad de recursos y tiempo posible.

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

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

5.23. ENFOQUE A PROCESOS: Gestión de actividades interrelacionadas como un sistema, comprendiendo sus entradas, salidas y recursos para obtener resultados consistentes.

5.24. ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos.

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

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

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

5.28. GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

5.29. INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

5.30. INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

5.31. INFRAESTRUCTURA: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

5.32. INNOVACIÓN: Proceso de transformar ideas en valor, ya sea introduciendo mejoras significativas o novedades en productos, servicios, procesos, modelos de negocio o métodos de comercialización. No se limita a la tecnología, sino que busca solucionar problemas, aumentar la competitividad y satisfacer nuevas necesidades de forma creativa, ya sea mediante cambios incrementales o radicales.

5.33. MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

5.34. MAPA DE PROCESOS: Representación gráfica, estratégica y visual de las actividades interrelacionadas de una organización, diseñada para mostrar cómo se transforman los requisitos del cliente en productos/servicios finales. Es la base del Sistema de Gestión de Calidad - SGC bajo la norma ISO 9001:2015, facilitando la identificación, gestión, medición y mejora continua.

5.35. MEJORA: Actividad para mejorar el desempeño.

5.36. MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 7 de 59

5.37. MISIÓN: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.

5.38. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

5.39. OBJETIVO DE LA CALIDAD: Resultado a lograr relativo a la calidad. Generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

5.40. OPORTUNIDAD: Situación favorable, nacida del contexto, espacio y tiempo, que permite alcanzar resultados previstos, mejorar procesos o aumentar la satisfacción del cliente. Representa una desviación positiva del riesgo o un potencial de beneficio, exigiendo su identificación y abordaje para la mejora continua.

5.41. ORGANIZACIÓN: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

5.42. PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

5.43. PLAN DE LA CALIDAD: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

5.44. POLÍTICA DE LA CALIDAD: Intenciones y dirección de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

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

5.46. PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

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

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

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

5.50. PROVEEDOR INTERNO: Cualquier área, departamento o colaborador dentro de la misma organización que suministra productos, servicios o información necesaria (inputs) a otro proceso interno para su ejecución. Son parte esencial de la cadena de valor, facilitando la calidad final.

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

5.52. REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser: del cliente, legales, implícitos, de la organización. “Generalmente implícita”

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 8 de 59

significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita. Un requisito especificado es aquel que está establecido.

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

5.54. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Proceso formal y periódico donde la alta gerencia evalúa la conveniencia, adecuación y eficacia de un sistema de gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad, etc.) para asegurar que sigue siendo efectivo y está alineado con los objetivos estratégicos de la organización, identificando oportunidades de mejora y tomando decisiones clave.

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

5.56. SALIDA: Resultado de un proceso.

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

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

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

5.60. SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

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

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

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

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

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

6. MARCO NORMATIVO

6.1. Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 9 de 59

6.2. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.

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

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

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

6.6. Acuerdo 022 de 2021, por el cual se deroga el Acuerdo No. 018 del 21 de noviembre de 2019 y se establece la Política para la Administración de Riesgos en el Instituto Superior de Educación Rural - ISER de Pamplona.

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

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

6.9. Resolución 617 de 2022, por la cual se modifican las disposiciones del Sistema de gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER y se dictan otras disposiciones.

6.10. Resolución 201 de 2024, por la cual se emiten los lineamientos frente a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del Instituto Superior de Educación Rural - ISER y se dictan otras disposiciones.

6.11. Resolución 094 de 2026, por la cual se modifica el Mapa de Procesos del Instituto Superior de Educación – ISER y se dictan otras disposiciones.

7. GENERALIDADES

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

7.2. El Manual de Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER debe ser publicado en la página web institucional www.iser.edu.co.

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

7.4. Por lo menos una vez al año, el profesional asignado como líder del proceso de Gestión de la Calidad debe validar que la información contenida en el presente manual y garantizar que esta se encuentre actualizada, conforme a los lineamientos y normatividad que rige al instituto y, comunicar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño su estado, el cual debe quedar registrado en el **F-GD-01 Acta de Reunión** de la sesión en la que se desarrolla esta acción.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 10 de 59

8. CONTENIDO

8.1. GENERALIDADES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER

8.1.1. Reseña Histórica

En la presidencia del General Gustavo Rojas Pinilla, nuestro fundador y en ese entonces, ministro de educación, el Dr. Gabriel Betancur Mejía (1918-2002), materializó en el Primer Plan Quinquenal de Educación (1956) una postura de concebir la educación como la base fundamental del desarrollo económico, social y cultural de los pueblos y en sus palabras “el mayor motor multiplicador cultural y económico del progreso”.

Por ello, en la cuarta parte del citado Plan, dedica toda una apuesta de país frente a la Educación Campesina y las Escuelas vocacionales agrícolas que incluían las escuelas rurales, las escuelas normales agrícolas, la escuela de visitadoras de hogares campesinos y la educación femenina. Es así como, en el país, se procede con la creación del Instituto de Educación Rural en la ciudad de Pamplona mediante Decreto Ley N°2365 del 18 de septiembre de 1956. La intención para su creación fue preparar el personal que atiende las actividades administrativas y docentes de los planteles que tenían por objeto elevar el nivel de vida del campesino colombiano y así pues, conforme a los estudios realizados en la época, la ciudad de Pamplona ofrecía las características adecuadas para crear y operar un Instituto con carácter de Plantel piloto, es decir, como institución pionera en programas y proyectos educativos para la educación rural en Colombia.

Para el año de 1957, el instituto inició la oferta de carreras post secundarias en Técnicas Agropecuarias, Educación Fundamental, Supervisión Escolar y Cooperativismo. Para 1958, el Ministerio de Educación Nacional establece un convenio con la UNESCO, el cual impacta en la creación de la Escuela Normal Asociada en el municipio de Pamplona (Norte de Santander, Colombia) mediante Resolución 5074 y bajo la dirección del Dr. Alejandro Hernández Alba, primer Rector de la institución y quién ejerció durante el periodo 1957-1958.

Este convenio entre el Gobierno de Colombia y la UNESCO materializó en el IER, el Proyecto Principal de Educación de esta entidad a través de los siguientes propósitos: 1) estimular el planeamiento sistemático de la educación en los países de América Latina 2) Fomentar los servicios de educación primaria. 3) Impulsar la revisión de los planes y programas de la escuela primaria de tal modo que ofrecieran igualdad de oportunidades educativas a todos los niños. 4) Mejorar los sistemas de formación de maestros. 5) Preparar dirigentes y especialistas de educación capaces de impulsar y orientar las reformas y avances que requería la educación primaria latinoamericana.

En este orden de ideas y de conformidad con el citado proyecto, el instituto operaría con su correspondiente Escuela Primaria de Ensayo y Demostración – ENITA, como una de las cinco Escuelas Normales Asociadas (ENAS), junto a sus homologas en San Pablo del Lago (Ecuador); las de Jinotepe y San Marcos (Nicaragua) y la de Tegucigalpa (Honduras). El propósito de las ENAS era contribuir al mejoramiento de los sistemas de formación de maestros en América Latina. A este efecto, se les consideraba como instituciones piloto y como tales introducían innovaciones en los planes y programas de estudios de magisterio y ensayaban nuevos sistemas de organización y métodos de trabajo. (UNESCO, 1960)

Consecuente con lo anterior, el Instituto de Educación Rural fue sede de importantes eventos que a nivel Latinoamericano se hicieron en la reforma de la educación básica primaria, como, por ejemplo, en el año 1959 bajo la dirección del Dr. Augusto Abello Fernández, rector 1958-1960, se realizó el

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 11 de 59

primer seminario sobre Educación Rural en Colombia y se dio comienzo al ciclo profesional normalista.

En 1963, mediante Decreto 1928 del 26 agosto, se define al Instituto como “un organismo de nivel Educativo Superior” que implica un cambio en su denominación a Instituto Superior de Educación Rural, que depende técnica y administrativamente del Ministerio de Educación Nacional por intermedio de la División de Educación Superior y Normalista de este, y funciona con aportes económicos de la Nación y el Departamento de Norte de Santander. Es así como, se estableció su estructura administrativa, el régimen académico, la reglamentación docente y estudiantil y su correspondiente, escalafón docente.

Contextualmente, en 1967, Colombia adoptó el sistema de un maestro único para las escuelas rurales siguiendo la recomendación 52 de la conferencia de Instrucción Pública de Ginebra (1961). Para ello, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia puso en marcha un proceso para experimentar el modelo de Escuela Unitaria en varias regiones de Colombia, dentro de las cuales estaba en el Oriente Colombiano con sede en Pamplona, el Instituto Superior de Educación Rural – ISER. La escuela Unitaria (término propuesto por la UNESCO con base en los trabajos de Santiago Hernández Ruiz en España y Europa) estaba pensada para facilitar la primaria completa en las escuelas rurales de un solo maestro mediante estrategias de educación individualizada y activa. Para ello, el maestro era capacitado para la elaboración de fichas didácticas (tarjetones), enseñanza multigrado (para atender todos los grados de la educación primaria, en todas las áreas) y promoción automática.

Sin embargo, en 1969, bajo la rectoría del Dr. Rubén Darío Hernández Sánchez, se incrementaron los cursos de capacitación y perfeccionamiento del magisterio y se reemplazó el programa de Escuela Normal Rural por el de Bachillerato Técnico Agrícola.

En el proceso de evaluación del proceso de experimentación de Escuela Unitaria (1964 – 1974), el MEN visitó en el año 1975 las experiencias y encontró que los resultados obtenidos en el ISER de Pamplona podrían ser la base para construir un modelo que se pudiera replicar a nivel nacional y así nació en 1976, el Programa Escuela Nueva, modelo que fue difundido en prácticamente todo el territorio nacional. El modelo surge por iniciativa y con la financiación del Ministerio de Educación y en su construcción participaron la UNESCO, instituciones y maestros de escuelas rurales, la Universidad de Pamplona y el ISER, lo que hace que el Programa Escuela Nueva sea un bien del Estado Colombiano.

Paralelamente, en 1975 el ICFES evalúa la institución y la Junta Directiva emite el Acuerdo 049 del 14 de abril del mismo año, aprobando los programas de Técnico en Agropecuarias y Técnico en Educación para el Desarrollo de la Comunidad. Posteriormente, el Ministerio de Educación Nacional, mediante Resolución 2019 del 24 de abril de 1975, autoriza al ISER para otorgar títulos de técnicos intermedios en las áreas mencionadas. Por su parte, en la educación media, se dio inicio al Bachillerato en Promoción Social y se impulsó el proyecto de Escuela Nueva destacando el aporte de su promotor y Rector 1974-1976 Dr. Manuel José Martínez Carrillo.

En agosto de 1976, se posesionó como Rector para el periodo 1976-1989, Hernán Correa Otero, quien coordinó el curso Internacional de Capacitación de profesores de Costa Rica, financiado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF). Correa Otero, representó al país en el Seminario Iberoamericano sobre Autogestión Estudiantil realizado en Guayaquil (Ecuador) y reestructuró los currículos de las carreras de post secundarias de Técnicas Agropecuarias y Desarrollo de la Comunidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 12 de 59

Ya, para el año de 1982, el MEN autoriza a la Institución, mediante Resolución 5311 del 16 de abril, para expedir diplomas de Técnico intermedio profesional en Promoción Social, Agropecuaria y Docencia Rural renovando posteriormente, la aprobación por parte del ICFES de sus programas, mediante la Resolución 1375 del 15 de septiembre. Es así como para el año 1985, el ICFES mediante Resolución N°2353 del 15 de febrero, otorga licencia de funcionamiento al programa de educación a distancia de “Tecnología en Docencia Rural” en los CREAD de Arauca, Magdalena, Sur de Bolívar, Santander y Norte de Santander, con la cual se inicia su experiencia en dicha modalidad.

No obstante, con la expedición del Decreto 758 del 26 de abril de 1988 por parte del Ministerio de Educación Nacional, el ISER es reestructurado y se organiza como establecimiento público de orden nacional con carácter de Instituto Tecnológico de Educación Superior.

Después, acoge los lineamientos de la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992 y entró a ser parte el Sistema Estatal Colombiano, lo que condujo a que el 2 de diciembre de 1993 el Consejo Directivo expidiera el Estatuto General mediante Acuerdo 010 y, en consecuencia, el gobierno nacional aprueba en el año 1994 las plantas de personal administrativo y docente en virtud de los Decretos 240 y 1930, respectivamente. En 1995, mediante Acuerdo 003 del 7 de marzo, se modifica el reglamento académico y estudiantil, y el Acuerdo 035 del 12 de diciembre, expide el estatuto docente para la educación superior del Instituto.

De igual forma, en esta época, el ISER expande su oferta en la modalidad a distancia con los programas de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Desarrollo Comunitario, y Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Agropecuarias, Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Humanidades y Lengua Castellana, así como, Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental, que comienzan a ser ofertados en distintos Centros Regionales de Educación Abierta y a Distancia – CREAD y/o Centros Operativos.

Sin embargo, la oferta de programas de Licenciatura en el país fue regulada por el Decreto 272 de 1998, el cual determinaba los requisitos de creación y funcionamiento de los programas académicos en Educación, trámite que es surtido por el Instituto y en el año 2000, obtienen su correspondiente Acreditación Previa para los programas modalidad a distancia de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Humanidades y Lengua Castellana y Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental operados en veintitrés (23) CREAD y/o Centros Operativos del país, lo que generaron nuevas oportunidades para su desarrollo institucional y a su vez, para los docentes en ejercicio que lograron profesionalizarse brindando factores de calidad educativa en sus territorios.

Por su parte, con la expedición del Decreto 2566 de 2003 del Ministerio de Educación Nacional, el ISER inició un proceso de reestructuración académica guiado por las normas y sugerencias del sistema de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en Colombia y es así como adopta en su normatividad interna el Proyecto Educativo Institucional; el reglamento académico y estudiantil; la definición de las políticas de bienestar institucional, de investigación, de extensión y de proyección social, así como de seguimiento a sus egresados; la creación del Sistema de investigación y extensión; la implementación del Sistema de aseguramiento de la calidad institucional y, el establecimiento, de su estructura curricular y créditos académicos para sus programas.

Seguidamente, en el año 2004 mediante los Decretos 1008 y 1009, el ISER lleva a cabo un proceso de reestructuración guiado por las políticas gubernamentales y direccionadas desde el Ministerio de Educación Nacional y establece una nueva estructura orgánica a nivel administrativo y docente. A

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 13 de 59

partir del año 2006, se realiza una reorganización académica, curricular y estructural de los programas académicos, con miras a la obtención de registros calificados.

La Institución de Educación Superior – IES, genera su vinculación al orden departamental el 24 de abril de 2010, tal como lo reza la Ordenanza de la Asamblea de Norte de Santander 0015 del 11 de Agosto de 2009, atendiendo a los procesos de descentralización planteados en la Constitución, así como, un replanteamiento de la oferta académica que hicieron que la institución volviese tanto a sus orígenes de Institución Tecnológica Superior como a su presencia en los territorios que tradicionalmente fueron su campo de acción.

Por lo anterior, la oferta de programas del Instituto se consolida, nuevamente, alrededor de programas tecnológicos y técnicos profesionales ofertados de manera presencial y a distancia mayoritariamente en Pamplona (su sede central) y el municipio de Cúcuta, en diferentes áreas como la agronomía, veterinaria y afines con Tecnología Agropecuaria y Técnica Profesional en Producción de Frutas y Hortalizas; en el área de las ingenierías, arquitectura y afines con los programas de Tecnología en Gestión de Redes y Sistemas Teleinformáticos, Tecnología en Gestión y Construcción de Obras Civiles, Tecnología en Gestión Industrial, Tecnología en Procesos Agroindustriales y la Técnica Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo; en el área de las ciencias sociales con Tecnología en Gestión Comunitaria y en el área de la economía, administración y afines con la Tecnología en Gestión Empresarial, Tecnología en Desarrollo Socio-empresarial y Tecnología en Gestión de Mercadeo. Sin duda alguna, estos programas muestran el interés institucional por volver a encontrar esa vocación en torno a la educación rural y los saberes técnicos y tecnológicos.

Desde el punto de vista administrativo, como IES, mediante Acuerdo 045 del 14 de diciembre de 2015 se ajusta la planta de personal administrativo del ISER y posteriormente en el año 2017, el Acuerdo 015 del 25 de octubre del Consejo Directivo, establece su estructura orgánica basada en procesos y las funciones por dependencia, forma actual en la que funciona administrativamente la institución.

De otra parte, en lo académico, atendiendo a los postulados de Educación Terciaria y su participación en los pilotajes del MEN, el ISER adquiere en las nuevas condiciones históricas el compromiso con la apropiación de la metodología, la filosofía y las características de las cualificaciones, dado que ésta se convierte en la política a partir de la cual se presentarán a proceso de registro calificado y/o acreditación, los programas de formación técnica profesional y tecnológica a nivel de pregrado y postgrado.

El asumir esta metodología para el diseño curricular, implica al Instituto no solo generar una oferta calificada y pertinente, sino también responder a la idea de una resignificación de la formación técnica y tecnológica dando un nuevo valor a su impacto frente a los problemas inherentes al desarrollo socio-económico de los territorios, en cuanto se orienta a la formación de un talento humano con competencias más sólidas y a su vez, con mayor capacidad y flexibilidad ante las exigencias de un mundo laboral cambiante, que desde lo humano, conduce a un imperativo ético enmarcado en el desarrollo humano sostenible.

En consecuencia, su Proyecto Educativo Institucional – PEI resignificado en el año 2020 declara, como en sus orígenes, una identidad rural que asume las nuevas condiciones históricas, con una postura frente al mundo rural que direcciona y da sentido a su quehacer al reconocer que las comunidades rurales son formas y expresiones particulares de vida, cultura y desarrollo. A su vez, una identidad epistemológica que retoma su interés en el desarrollo del saber técnico y tecnológico

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 14 de 59

y considera que su estatuto actual, lo convierte en un saber de crucial importancia en el desarrollo de la sociedad y el país.

Mas aún, cuando el ISER asume la apuesta en el país, como se mencionó antes, por las cualificaciones, lo cual le ha permitido la generación de una ruta de trabajo para diversificar su oferta de manera pertinente tanto social como académicamente, no solo para la Educación Superior sino para la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano- ETDH (antes llamada educación no formal) mediante la oferta de programas en este tipo educativo, en los cuales algunos de sus créditos académicos serán reconocidos en los programas de pregrado en educación superior.

Esto implica un compromiso misional e institucional con la generación de diferentes trayectorias educativas pertinentes, continuas y completas a través de cohortes cerradas, abiertas o en articulación con la educación media en programas Técnicos laborales por competencias en Auxiliar Administrativo y nomina; Informador Turístico; Saneamiento Ambiental; Trabajador Agropecuario; Operador de Industrias Agroalimentarias; Auxiliar en Obras viales y, Auxiliar en Desarrollo de software.

En cuanto a la Educación Superior, de conformidad con la Ley 1188 de 2008 y el Decreto 1330 de 2019, se establece la opción para el proceso de Ampliación de Cobertura del lugar de desarrollo mediante la figura de Registro Calificado Único, para ofrecer y desarrollar programas académicos, particularmente para el Instituto, en las zonas rurales del país, esto es, municipios o áreas no municipalizadas con categoría de “rural”, “rural disperso” y aquellos municipios en los que se realicen Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial – PDET.

Para poder apoyar con este llamado de la política de Estado, con relación a la formación del talento humano en las regiones, el ISER como institución de educación superior ha formulado y está ejecutando en el año 2023 el Proyecto de Regionalización, el cual contribuye a la formación de los pobladores en la vía de cualificación educativa mediante la modalidad de educación a distancia en los programas de pregrado. Estas acciones permiten a los futuros estudiantes adelantar sus estudios de forma descentralizada, autónoma y desde el sitio en donde se encuentre bajo el seguimiento y tutoría del profesor, haciendo posible la inclusión, participación y acceso a la población de influencia que por diferentes motivos no le es posible acceder a una formación presencial.

Bajo este escenario de oportunidad, el Consejo Directivo aprobó la creación de Centros Tutoriales en los departamentos de Norte de Santander, Bolívar, Arauca y Santander para la ampliación de una oferta educativa que coadyuve a avanzar para que en el año 2030, el Instituto Superior de Educación Rural-ISER, sea reconocido en el oriente colombiano como una institución acreditada, incluyente y líder en la formación técnica y tecnológica, con un enfoque del desarrollo humano que apuesta por la ruralidad.¹

8.1.2. Misión

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

¹ Tomado de <https://www.iser.edu.co/index.php/resena-historica/>

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 15 de 59

8.1.3. Visión Institucional

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

8.1.4. Enfoques Estratégicos

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

8.1.4.1. Dimensión de Formación

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

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

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

8.1.4.2. Dimensión de Impacto Rural

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 16 de 59

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

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

8.1.4.3. Dimensión de Investigación

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

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

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

8.1.4.4. Dimensión de Bienestar

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 17 de 59

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

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

8.1.4.5. Dimensión Organizacional

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

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

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

8.1.5. Decálogo de Ética y Buen Gobierno

Los valores y principios expresados en el Proyecto Educativo Institucional, aprobado mediante Acuerdo 005 de 2020, por el cual se resignifica el Proyecto Educativo Institucional – PEI – del Instituto Superior de Educación Rural ISER, constituyen la expresión y sentir institucional, que son compartidos por todos los colaboradores ISER; valores que son inamovibles e innegociables y deben conservarse en forma transversal en todas las gestiones y actividades que adelantes los funcionarios y particulares que ejerzan funciones públicas en el Instituto Superior de Educación Rural – ISER.

8.1.5.1. Principios Institucionales

- ✓ **Autonomía:** El Instituto desarrollara su misión con el pleno y responsable uso de la autonomía que la ley concede, tanto para su gobierno como para el desarrollo de sus propósitos misionales.
- ✓ **Integridad:** La institución desarrollará y honrará sus compromisos misionales con calidad, coherencia, transparencia y respeto.
- ✓ **Pertinencia:** Los compromisos misionales responderán a las expectativas del contexto, con un claro sentido de la oportunidad, la relevancia y la conveniencia.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 18 de 59

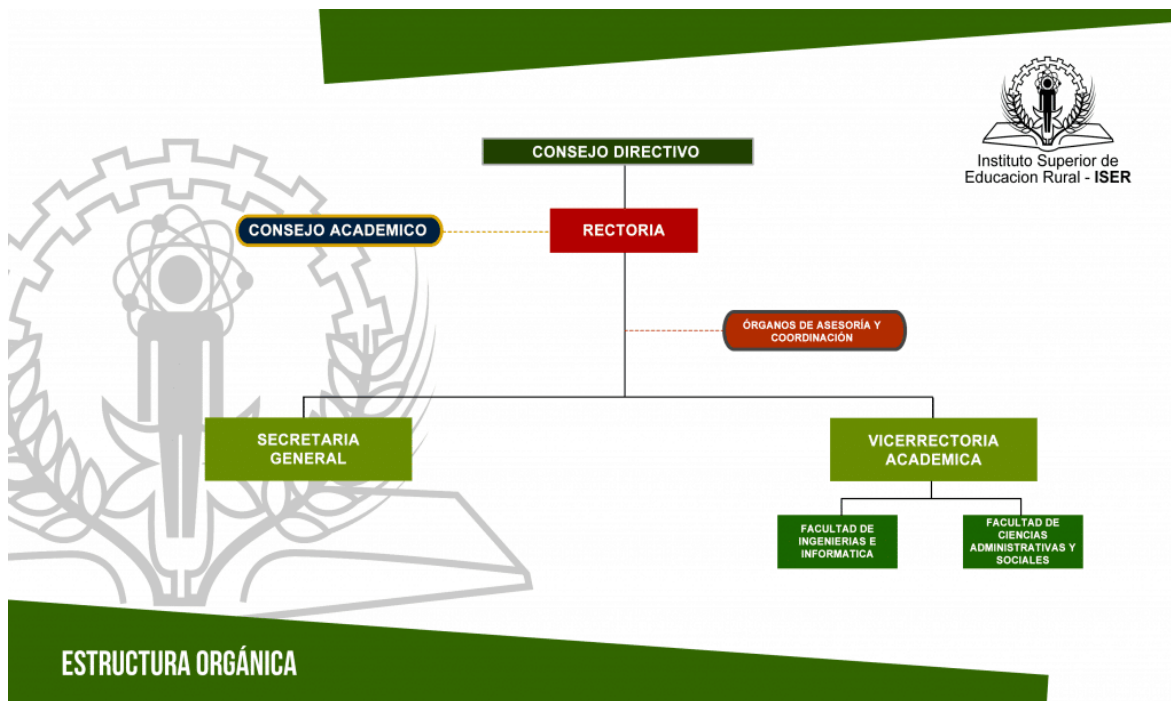
- ✓ **Inclusión:** La política y la filosofía institucional se caracterizará por reconocer y asumir la diversidad, como algo inherente a la condición humana y, en consecuencia, propiciará la real y efectiva participación de todos los actores sociales.
- ✓ **Equidad:** Las diversas actuaciones, procedimientos y decisiones institucionales se caracterizarán por el adecuado reconocimiento y respeto de las diferencias individuales.
- ✓ **Bioeticidad:** El quehacer institucional considerara en todas sus actuaciones el debido respeto y reconocimiento de las diferentes expresiones de vida y su, consiguiente, protección y cuidado.
- ✓ **Sostenibilidad:** La institución mantendrá una política de manejo de sus diversos recursos de tal manera que se asegure su permanente renovación y continuidad.

8.1.5.2. Valores Institucionales

- ✓ **Responsabilidad:** El Instituto asumirá el pleno cumplimiento de sus obligaciones y compromisos consciente del impacto y el resultado esperado en su contexto.
- ✓ **Solidaridad:** El instituto y su talento humano de acuerdo con sus posibilidades se unirán y colaborarán mutuamente como un todo en pro del bienestar de los sujetos, los grupos y las comunidades.
- ✓ **Justicia:** Su acción estará enmarcada en la imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ✓ **Honestidad:** Su actuación estará enmarcada con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general sobre el particular.
- ✓ **Compromiso:** Sus actores serán conscientes de la importancia de su rol en la comunidad educativa y estarán dispuestos a comprender y resolver las necesidades con las que interactúa.
- ✓ **Respeto:** En sus diferentes actuaciones y relaciones el Instituto siempre tendrá y manifestará un especial reconocimiento, valoración y trato de manera digna a todas las personas de los diferentes sujetos e instituciones sin importar su condición.
- ✓ **Diligencia:** En sus actividades y servicios, el talento humano cumplirá con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 19 de 59

8.1.6. Estructura Organizacional



8.1.7. Datos del Instituto

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		NIT	
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER		890.501.578-4	
UBICACIÓN SEDE PRINCIPAL			
Calle 8 No. 8 - 155 Barrio Chapinero, Pamplona, Norte de Santander			
TELÉFONO	(7) 568-2597	FAX	(7) 568 1736
MEDIOS DE COMUNICACIÓN		Página web: www.iser.edu.co Correo electrónico: iserpam @iser.edu.co Teléfono Conmutador: +57(7) 568-2597 Facebook: iser.pamplona YouTube: @ISER.Oficial Instagram: iser.oficial X: Iser1956 TikTok: ISERCOL	
CENTROS TUTORIALES		DEPARTAMENTO	CENTRO TUTORIAL
		Norte de Santander	Cúcuta

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 20 de 59

		El Tarra
		Ocaña
		Pamplona
		Tibú
		Toledo
		Salazar de las Palmas
		Sardinata
	Cesar	Pueblo Bello
	Bolívar	San Pablo
		Santa Rosa del Sur
	Santander	Cimitarra
		San Vicente de Chucurí
	Magdalena	Fundación
	Arauca	Arauca
		Saravena
		Tame

8.1.8. Servicios del Instituto

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

La sede principal del Instituto Superior de Educación Rural - ISER se encuentra ubicado en la Calle 8 No. 8 – 155, Barrio Chapinero en la ciudad de Pamplona, Norte de Santander.

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 21 de 59

8.1.8.1. Oferta académica en modalidad presencial

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES		
PROGRAMA	LUGAR DE DESARROLLO	CÓDIGO SNIES
Tecnología en Gestión Empresarial	Pamplona	2063
Tecnología en Gestión Comunitaria	Pamplona	104838
Tecnología en Gestión de Mercadeo	Pamplona	105351
Tecnología en Gestión Comunitaria	Cúcuta	104838
FACULTAD DE INGENIERÍAS E INFORMÁTICA		
PROGRAMA	LUGAR DE DESARROLLO	CÓDIGO SNIES
Tecnología en Producción Agropecuaria	Pamplona	109587
Tecnología en Procesos Agroindustriales	Pamplona	104261
Tecnología en Gestión Industrial	Pamplona	103716
Tecnología en Gestión de Redes y Sistemas Informáticos	Pamplona	10397
Tecnología en Construcción de Obras Civiles	Pamplona	116253
Tecnología en Protección y Recuperación de Ecosistema Forestales	Pamplona	117939
Técnica Profesional en Procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo	Pamplona	117254

8.1.8.2. Oferta académica en modalidad a distancia

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES		
PROGRAMA	LUGAR DE DESARROLLO	CÓDIGO SNIES
Tecnología en Gestión de Mercadeo	Pamplona, Salazar de las Palmas, Ocaña, Cúcuta, Tibú, Toledo, El Tarra, Sardinata, Santa Rosa del Sur, San Pablo, Arauca, Tame, Fundación, Pueblo Bello	116718

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 22 de 59

Tecnología en Gestión Empresarial	Pamplona, Salazar de las Palmas, Ocaña, Cúcuta, Tibú, Toledo, El Tarra, Sardinata, Santa Rosa del Sur, San Pablo, San Vicente de Chucurí, Cimitarra, Saravena	116999
Tecnología en Gestión Comunitaria	Pamplona, Salazar de las Palmas, Ocaña, Cúcuta, Tibú, Toledo, El Tarra, Sardinata, Santa Rosa del Sur, San Pablo	117837
FACULTAD DE INGENIERÍAS E INFORMÁTICA		
PROGRAMA	LUGAR DE DESARROLLO	CÓDIGO SNIES
Tecnología en Procesos Agroindustriales	Pamplona, Tibú, Toledo, El Tarra, Sardinata, San Vicente de Chucurí, Saravena, Santa Rosa del Sur	111135

Igualmente, desde el proceso de Extensión, el Instituto oferta productos de educación continuada que se articulan directamente con los programas académicos y con las necesidades identificadas en el sector productivo, así como de otros grupos de valor e interés. El propósito de la educación continuada es actualizar, complementar y fortalecer los conocimientos, competencias y habilidades profesionales de los participantes, ofreciendo alternativas de formación flexible que responden a los retos del entorno y a las demandas de la sociedad. De esta manera, se promueve el desarrollo integral, la innovación y la pertinencia de la formación, consolidando un vínculo activo entre la institución, estudiantes, profesores, sector productivo y la comunidad en general.

Finalmente, el Instituto oferta un servicio especializado a través de la Entidad Prestadora de Servicios de Extensión Rural – ISER, reconocida como una Entidad Prestadora del Servicio de Extensión Agropecuaria y Ambiental y de Asistencia Técnica Directa Rural - EPSEA. Su misión se centra en orientar el desarrollo sostenible del sector rural, articulando los procesos misionales de la institución con el propósito de fortalecer la biodiversidad, promover la sostenibilidad ambiental, enfrentar los retos del cambio climático, garantizar la seguridad alimentaria, consolidar sistemas de información y fomentar el uso de agroenergías.

Este servicio se materializa mediante acciones de extensión agropecuaria, ambiental, forestal, de bioeconomía y asistencia técnica directa rural, que se constituyen en herramientas estratégicas para la planeación del territorio. A través de estas acciones, la EPSEA contribuye a la generación de conocimiento, la transferencia de tecnología y la implementación de prácticas innovadoras que impulsan el desarrollo integral de las comunidades rurales, fortaleciendo su capacidad de adaptación y resiliencia frente a los desafíos actuales y futuros.

8.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

8.2.1. Comprensión de la Institución y de su Contexto

8.2.1.1. Contexto Interno

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 23 de 59

El análisis interno es un examen exhaustivo de los componentes internos del Instituto, tanto tangibles como intangibles, como recursos, activos y procesos. El análisis interno ayuda a la toma de decisiones para identificar con precisión las áreas de crecimiento o revisión y definir una estrategia empresarial práctica que nos ayude a su fortalecimiento.

Para este ejercicio, se identificaron las siguientes fortalezas, las cuales cuentan con el siguiente análisis:

a. Pertinencia de la oferta académica

La pertinencia de la oferta académica es el conjunto de programas, cursos y modalidades educativas que una institución de educación superior ofrece a sus grupos de valor e interés. Esta oferta incluye los planes de estudio, niveles de formación, asignaturas, contenidos, la duración de los programas, los perfiles de egreso y la flexibilidad para cursarlos en diferentes modalidades (presencial, a distancia, virtual, etc.).

Para el Instituto este factor se considera como una fortaleza debido a que esta es pertinente, actualizada y alineada con las necesidades del entorno, lo que le permite atraer más estudiantes, responder a las demandas del mercado laboral y consolidar su posicionamiento y competitividad en el sector.

b. Implementación de estrategias de fomento a la educación superior

La implementación de estrategias de fomento a la educación superior se refiere a las acciones que permiten ampliar la cobertura en diferentes territorios del país, con estrategias como la articulación de la educación media con la educación superior para facilitar y asegurar el ingreso, los programas de tránsito inmediato a la educación superior, lo cual implica la preparación de estudiantes en cuanto a fortalecimiento de competencias básicas, socioemocionales y orientación socio ocupacional con el propósito de prepararlos para la vida en educación superior.

El Instituto ha considerado el factor como una fortaleza debido a que facilitan la incorporación de nuevos estudiantes, fortalecen el acceso y la continuidad educativa y consolidan vínculos con instituciones de formación media. Esto mejora la demanda académica, amplía la extensión social y contribuye a la sostenibilidad institucional.

c. Cobertura

La cobertura, entendida como la capacidad que tiene el Instituto de atender a la población que demanda el servicio, se ha considerado como una fortaleza porque ha permitido atender a un mayor número de estudiantes, ampliar su presencia territorial y aumentar su impacto social. Esto ha permitido fortalecer su posicionamiento, mejorar su sostenibilidad y demostrar su capacidad para responder a las necesidades educativas de diferentes comunidades.

d. Competencia del talento humano

El capital humano (profesores y personal administrativo) es el activo más valioso y el motor para el éxito y cumplimiento de los objetivos de la institución. Implica gestionar de manera estratégica sus capacidades, habilidades y conocimientos para potenciar el rendimiento académico, la calidad educativa y la competitividad institucional a largo plazo.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 24 de 59

El talento humano, en sus diferentes modalidades de vinculación, es una fortaleza para la institución porque permite contar con perfiles diversos y especializados que enriquecen los procesos académicos y administrativos. Esta variedad de modalidades aporta flexibilidad, capacidad de adaptación y optimización de recursos, fortaleciendo la calidad y el desempeño institucional.

e. Gestión institucional

La gestión institucional se refiere a la capacidad del Instituto para conducir su misión y objetivos de manera planificada, coherente y efectiva. Implica la gestión de los procesos administrativos, académicos, financieros y humanos para alcanzar metas de calidad educativa, bienestar estudiantil y pertinencia social.

Este factor, el cual se considera por parte del Instituto como una fortaleza, debido a que actualmente cuenta con procesos definidos, articulados y eficientes, un liderazgo claro que permite la adopción de decisiones estratégicas pertinentes, lo que garantiza su buen funcionamiento, la optimización de recursos y el cumplimiento de sus objetivos, incrementando la confianza, la calidad y la sostenibilidad institucional.

f. Imagen Institucional

Factor considerado como la opinión que los grupos de valor e interés tienen sobre la institución, esta es considerada como una fortaleza, esto debido a la gestión y acciones que ha emprendido el Instituto, las cuales lo han posicionado a nivel local, regional y nacional, siendo más visible y reconocido como una institución de educación superior por diversos actores tales como el Ministerio de Educación Nacional, departamentos y municipios del país, empresas público – privadas y sectores económicos que, lo consideran un aliado estratégico.

g. Cambio climático

El factor de cambio climático implica tanto una amenaza (daños a infraestructuras, interrupción del funcionamiento normal) como una responsabilidad (integrar la educación y la investigación sobre el tema, adoptar prácticas sostenibles en sus operaciones y fomentar la acción entre estudiantes y la comunidad). Debe entenderse como un factor que exige adaptación y transformación en su gestión, en sus planes de estudio y en su investigación.

Para el Instituto, este factor se ha convertido de una debilidad a una fortaleza porque ha impulsado la adopción de políticas, capacidades y proyectos orientados a la sostenibilidad, preparación que nos permite anticipar riesgos, adaptar procesos y responder de manera más eficiente y oportuna a los planes, programas y proyectos, fortaleciendo la gestión y pertinencia frente a los desafíos actuales.

h. Disponibilidad de infraestructura tecnológica

Definido como el conjunto de recursos físicos (hardware, redes, servidores) y virtuales (software, plataformas en la nube) que posibilitan el funcionamiento eficiente de los sistemas de información y comunicación. Esta infraestructura es crucial para el acceso a la información, la gestión académica, el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de actividades administrativas.

La infraestructura tecnológica es considerada como una debilidad debido a que esta es insuficiente o no responde a las necesidades académicas y administrativas, lo que limita la calidad de los

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 25 de 59

procesos formativos, dificulta la innovación y afecta la competitividad frente a instituciones con mayores capacidades tecnológicas.

i. Disponibilidad de infraestructura física

La infraestructura física entendida como el conjunto de recursos tangibles que soportan el desarrollo de actividades académicas, investigativas y administrativas, en las cuales se incluyen las aulas, laboratorios y demás medios educativos requeridos. La infraestructura física adecuada es fundamental para garantizar la operación, la calidad de la enseñanza y la competitividad de la institución.

Para el Instituto este factor es considerado como una debilidad debido a que sus espacios, equipos o edificaciones son insuficientes o poco adecuados para las necesidades académicas y tecnológicas actuales, principalmente a causa de la estrategia de ampliación de cobertura. Esto limita la capacidad para ofrecer espacios modernos, restringiendo la implementación de laboratorios especializados y afectando la experiencia educativa, lo que puede reducir la competitividad frente a otras instituciones.

j. Disponibilidad de medios educativos

Factor que se refiere a la presencia, accesibilidad y suficiencia de todos los recursos físicos (aulas, laboratorios, bibliotecas), materiales (libros, computadoras, software, material didáctico) y tecnológicos (internet, plataformas) necesarios para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje de forma efectiva, asegurando que no sean una barrera para el acceso o la calidad de la educación para estudiantes y profesores.

La disponibilidad de medios educativos es una debilidad porque limita la calidad del proceso formativo, reduce la pertinencia de los programas y afecta la capacidad del Instituto para responder de manera efectiva a las exigencias académicas y tecnológicas actuales.

k. Cultura Organizacional

Definida como el compendio de valores, reglas, procedimientos y principios que comparten todos los integrantes del Instituto, es considerada como una debilidad, esto debido a que la institución no es proactiva, sino por el contrario, es concebida como una institución reactiva.

Este factor se considera como una debilidad porque, debido a los cambios institucionales que se vienen efectuando, se presenta resistencia al cambio, comunicación deficiente o prácticas poco alineadas con los objetivos institucionales, afectando la coordinación interna, la innovación y la capacidad de adaptación y mejora continua de la institución.

l. Suficiencia de recursos Financieros

Considerado como todos los medios económicos con los que cuenta para financiar sus operaciones y estrategias, recurso que aún es limitado para el Instituto, viéndose limitadas sus operaciones y la ejecución de las apuestas estratégicas definidas.

En este sentido, es importante que el Instituto mejore la administración del presupuesto asignado y, sobre todo, ejecute las acciones requeridas que permitan incrementar los rubros del presupuesto proyectado, para el mejor desempeño de sus operaciones y cumplimiento de su misionalidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 26 de 59

m. Limitación de talento humano

Factor relacionado con la escasez de personal de apoyo profesoral y administrativo, lo cual afecta negativamente la capacidad de la institución para responder ante las exigencias actuales que demanda la educación superior.

Considerado como una debilidad porque este factor reduce la capacidad operativa para ejecutar y hacer seguimiento oportuno a los planes, programas y proyectos, generando sobrecarga laboral, retrasos y menor eficiencia en la respuesta institucional, afectando el cumplimiento de metas y la calidad de los procesos.

n. Vinculación con el entorno

Factor que se refiere a su conexión activa y recíproca con la sociedad para abordar necesidades, transferir conocimiento y contribuir al desarrollo social, económico y cultural, lo que implica una interacción estratégica con sectores como empresas, gobiernos, ONGs y la comunidad en general, lo que a su vez fortalece la formación de los estudiantes y la pertinencia de la academia.

Para el Instituto este factor es considerado como una debilidad debido a que no ha permitido responder de manera pertinente a las necesidades sociales y productivas, fortalecer su impacto local, regional y nacional y, generar oportunidades de cooperación, prácticas, investigación y proyección social que enriquezcan la formación y consoliden su relevancia en la comunidad.

o. Mercadeo institucional

El factor de mercadeo institucional se relaciona con todas las estrategias y acciones para atraer estudiantes y otros grupos de valor, posicionando sus servicios educativos frente a la competencia, gestionando la imagen y creando relaciones beneficiosas, enfocándose en la oferta de valor que responde a las necesidades del mercado.

El mercadeo institucional constituye una amenaza para el Instituto porque la ausencia de estrategias de promoción estructuradas ha generado baja visibilidad en el entorno, limitando el posicionamiento de la oferta académica y de servicios, y reduciendo la capacidad de atraer y fidelizar grupos de valor (estudiantes, sector productivo, aliados, comunidad, etc.). Esta carencia impacta negativamente al restringir el alcance de sus programas académicos, debilitando la diferenciación frente a otras instituciones y disminuyendo las oportunidades de atraer los grupos objetivo.

p. Formación y capacitación integral

Factor que se refiere a un proceso continuo y holístico que va más allá de lo técnico, buscando desarrollar a los servidores públicos (personal administrativo y profesoral) en todas sus dimensiones (ética, social, emocional, cognitiva, cultural) para que no solo sean competentes en su labor, sino que también contribuyan a una comunidad académica y social más reflexiva, responsable y humana, alineada con la misión de la institución y las necesidades del entorno.

El factor de formación y capacitación integral para servidores públicos (personal administrativo y profesoral) se configura como una amenaza para el Instituto porque la ausencia de estrategias de formación y capacitación permanente limita la participación del personal en procesos de actualización y desarrollo de competencias. Esta carencia reduce la efectividad de los programas de capacitación, genera baja apropiación institucional y dificulta el posicionamiento de la oferta

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 27 de 59

formativa como un valor agregado. En consecuencia, se debilita la capacidad del Instituto para fortalecer el talento humano, consolidar su imagen institucional y responder de manera competitiva y oportuna a las exigencias del entorno.

Una vez analizadas cada una de las variables o factores definidos para el contexto interno, a continuación, se presenta el resumen del ejercicio adelantado por parte de los procesos institucionales:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
▪ Pertinencia de la Oferta Académica ▪ Implementación de estrategias de fomento a la educación superior ▪ Cobertura ▪ Competencia del talento humano ▪ Gestión institucional ▪ Imagen institucional ▪ Cambio climático	▪ Disponibilidad de infraestructura tecnológica ▪ Disponibilidad de infraestructura física ▪ Disponibilidad de medios educativos ▪ Cultura Organizacional ▪ Suficiencia de Recursos Financieros ▪ Limitación del talento humano ▪ Vinculación con el entorno ▪ Mercadeo institucional ▪ Formación y capacitación integral

8.2.1.2. Contexto Externo

El análisis del contexto externo tiene como propósito identificar aquellas condiciones del entorno exterior que puedan llegar afectar tanto los objetivos de los procesos como influenciar la dinámica del Instituto. En otras palabras, la intención principal del análisis de contexto externo es conocer las características o aspectos esenciales en los cuales se desenvuelve Instituto Superior de Educación Rural – ISER y que podrían tener injerencia en su desarrollo y cumplimiento de objetivos estratégicos.

Para ello, el Instituto estimó las siguientes variables:

- Políticas nacionales de educación superior
- Demanda creciente de programas a distancia
- Competencia de instituciones de educación superior
- Avances tecnológicos
- Programas de apoyo para el acceso, permanencia y graduación de estudiantes
- Exigencias de aseguramiento interno de la calidad
- Tendencias de empleabilidad
- Alianzas estratégicas
- Cambio de carácter institucional
- Condiciones socioeconómicas
- Orden Público
- Cambio de políticas públicas
- Condiciones tecnológicas y de conectividad

Luego de la realización del análisis, a través de la metodología definida por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación y, con participación de Líderes de Proceso y sus equipos

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 28 de 59

de trabajo, se lograron detectar los siguientes aspectos externos que son importantes y de injerencia para el Instituto Superior de Educación Rural – ISER.

Inicialmente, se analizan aquellos factores considerados como oportunidades, los cuales se explican a continuación:

a. Políticas nacionales de educación superior

Factor entendido como el conjunto de lineamientos emitidos por parte del Ministerio de Educación Nacional que promueve la ampliación de la cobertura y las acciones de tránsito a la educación superior, es considerada por parte del Instituto Superior de Educación Rural – ISER una oportunidad que permite incrementar el número de estudiantes matriculados en los diferentes programas académicos ofertados.

Las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026 en materia educativa están orientadas a garantizar el derecho a una educación de calidad para todas y todos los colombianos, a través de siete líneas estratégicas, las cuales permiten al Instituto dinamizar sus acciones con el propósito de incrementar su participación, el cual impacte positivamente al sector rural, prioritariamente.

Estas políticas, alineadas con la visión institucional y su planeación estratégica nos permiten determinar que la variable en cuestión se considera una oportunidad, esto debido a las diversas opciones de crecimiento y posicionamiento que desde el Gobierno Nacional se gestan y, las que el Instituto puede aprovechar en el marco de su plan de desarrollo.

b. Demanda creciente de programas a distancia

Factor que se refiere al aumento en el número de personas que eligen estudiar en modalidades de educación que no requieren asistencia presencial, como la virtual o en línea. Este crecimiento se debe a que estos programas ofrecen flexibilidad, permiten combinar estudios con otras actividades y se adaptan a las necesidades individuales de aprendizaje, por lo que cada vez más estudiantes los prefieren.

Para el Instituto, el presente factor es considerado como una oportunidad, dado que, por su flexibilidad y accesibilidad, elimina barreras geográficas y de tiempo, permitiendo a los estudiantes compaginar sus estudios con otras actividades. Adicionalmente, la modalidad a distancia puede implicar un menor costo económico y da lugar a una mayor autonomía en el proceso de aprendizaje.

c. Competencia de instituciones de educación superior

Factor que se refiere a la oferta entre instituciones de educación superior, las cuales, con el desarrollo de sus estrategias, atraen estudiantes, personal, financiación y reconocimiento.

El Instituto define este factor como una oportunidad porque impulsa a la institución a innovar, fortalecer su calidad académica, diversificar su oferta formativa y mejorar sus procesos internos, lo que puede aumentar su posicionamiento, credibilidad y capacidad de responder a las necesidades cambiantes del entorno educativo.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 29 de 59

d. Avances tecnológicos

Este se define como la integración de tecnologías emergentes y herramientas digitales en los procesos de enseñanza, aprendizaje y gestión. Esto incluye la aplicación de las TIC para mejorar la flexibilidad, personalización y colaboración en el aprendizaje, así como para preparar a los estudiantes con habilidades digitales necesarias para el mercado laboral.

El Instituto define el presente factor como una oportunidad, esto debido a que estas permiten modernizar los procesos académicos y administrativos, ampliar las modalidades de enseñanza, mejorar la experiencia estudiantil y aumentar la eficiencia institucional, fortaleciendo así la competitividad y capacidad de adaptación frente a las demandas del entorno.

e. Programas de apoyo para el acceso, permanencia y graduación de estudiantes

Variable que se refiere a la ayuda económica que reciben los estudiantes para cubrir los costos de sus estudios en la educación superior, ya sea a través de préstamos, becas o subsidios. Esta financiación puede provenir de recursos estatales o de otras entidades y está diseñada para garantizar el acceso y la permanencia en la educación superior.

Este factor, considerado como una oportunidad porque facilita el acceso de más estudiantes, reduce barreras económicas para la matrícula y contribuye a incrementar la demanda educativa, fortaleciendo la estabilidad financiera y ampliando el alcance social de la institución.

f. Exigencias de aseguramiento interno de la calidad

Factor que se refiere al conjunto de estándares y criterios que una institución de educación superior debe cumplir para obtener un reconocimiento público de su alta calidad. Esto implica demostrar la consistencia entre sus objetivos, recursos y gestión, y cómo esto se traduce en un buen desempeño académico, la mejora continua y la capacidad de satisfacer las demandas sociales a través de la docencia, la investigación y la extensión.

Para el Instituto este criterio es considerado como una oportunidad porque impulsan la mejora continua, fortalecen los procesos académicos y administrativos, aumentan la credibilidad institucional y permiten alcanzar un mayor reconocimiento en el entorno educativo, generando ventajas competitivas sostenibles.

g. Tendencias de empleabilidad

Criterio que se define como el proceso de adaptación a las demandas cambiantes del mercado laboral. Esto incluye la actualización de sus programas para desarrollar las habilidades y competencias que el mercado busca, como el pensamiento crítico, la adaptabilidad y las habilidades digitales, y el establecimiento de conexiones con el sector productivo para facilitar la inserción laboral de sus graduados.

Efectivamente, el Instituto considera este factor como una oportunidad, debido a que orientan la actualización y pertinencia de sus programas académicos, permiten alinear la formación con las demandas reales del mercado laboral y fortalecen la inserción profesional de sus graduados, aumentando así su imagen y competitividad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 30 de 59

h. Alianzas estratégicas

Criterio que se define como el proceso de colaboración con otras entidades (empresas, universidades, organizaciones sociales, etc.) para fortalecer y enriquecer su oferta educativa, acceder a nuevos recursos y mejorar su competitividad. Estas alianzas permiten expandir el alcance, innovar en programas académicos, facilitar la investigación y la práctica profesional, y responder mejor a las necesidades del mercado laboral actual.

El Instituto considera que las alianzas estratégicas son una oportunidad porque permiten ampliar recursos, fortalecer la calidad académica y potenciar la innovación mediante la colaboración con otros actores. Además, facilitan el acceso a nuevas redes, conocimientos y proyectos que incrementan la competitividad y el impacto institucional.

i. Cambio de carácter institucional

El cambio de carácter institucional es un proceso integral de transformación que abarca reformas estatutarias, académicas y administrativas para adaptarse a nuevas realidades, ya sean sociales, culturales, de mercado o políticas. Este cambio implica modificaciones profundas en la estructura de la institución para mejorar su calidad, desempeño y relevancia, como la reconversión de instituciones técnicas o tecnológicas en universidades, o la actualización de sus programas y operaciones para responder a los desafíos del mundo moderno.

Para el Instituto este factor es considerado como una oportunidad pues este permite ampliar su oferta académica, fortalecer su posicionamiento en el sector y acceder a nuevos mercados y niveles de formación. Además, impulsa la modernización de procesos, la mejora de la calidad y el desarrollo de nuevas capacidades que incrementan su competitividad y proyección.

j. Condiciones socioeconómicas

Factor que se refiere a las condiciones de vida y los recursos económicos de sus estudiantes, como ingresos familiares, nivel educativo de los padres y ocupación, que influyen directamente en su acceso, permanencia, rendimiento académico y bienestar.

El Instituto considera que este ítem se cataloga como una amenaza, esto debido a que pueden reducir la capacidad de los estudiantes para acceder y mantenerse en sus estudios, afectar la demanda académica y limitar los recursos disponibles para la institución. Esto puede generar inestabilidad financiera, disminuir la matrícula y dificultar la sostenibilidad y calidad de los programas ofrecidos.

k. Orden público

Criterio que se define como conjunto de valores y principios fundamentales que una sociedad considera esenciales para la convivencia pacífica y segura, como la seguridad, la tranquilidad, la salubridad y la moral.

Para el Instituto este factor se considera como una amenaza, dado que puede limitar la movilidad de estudiantes y profesores, afectar la continuidad de las actividades académicas y reducir la seguridad en el entorno institucional. Esto impacta la matrícula, la operación normal y la confianza de la comunidad educativa.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 31 de 59

I. Cambio de políticas públicas

Factor que se refiere a la incertidumbre y la posible alteración de rumbo en las estrategias y decisiones del gobierno nacional porque se avecinan elecciones, donde los partidos o candidatos proponen nuevas agendas, reformas o prioridades, lo que impacta directamente en áreas como economía, salud, educación, medio ambiente y seguridad, buscando atraer votantes y marcando una antesala de lo que podría ser un nuevo período de gobierno o la continuidad del actual, pero con diferentes enfoques.

Este factor se configura como una amenaza debido al cambio de políticas públicas durante el periodo de elecciones constituye una amenaza porque genera incertidumbre normativa y posibles modificaciones en las reglas de financiación, acreditación y gestión de la educación superior. Esta inestabilidad puede afectar la planificación institucional, retrasar proyectos estratégicos y limitar la capacidad del Instituto para garantizar continuidad y sostenibilidad en sus procesos.

m. Condiciones tecnológicas y de conectividad

Aspecto que se refiere a todas las innovaciones, herramientas, infraestructura y acceso a la información (como Internet, 5G, plataformas en la nube, IA) disponibles en el entorno general, las cuales afectan a una empresa u organización.

El factor de condiciones tecnológicas y de conectividad representa una amenaza para el Instituto porque limita el acceso oportuno a la información, lo que dificulta la gestión académica y administrativa, y genera brechas en la calidad del servicio, reduciendo la competitividad y la satisfacción de la comunidad académica.

Finalizado este análisis del contexto externo, los factores inicialmente identificados se ubican en los siguientes criterios:

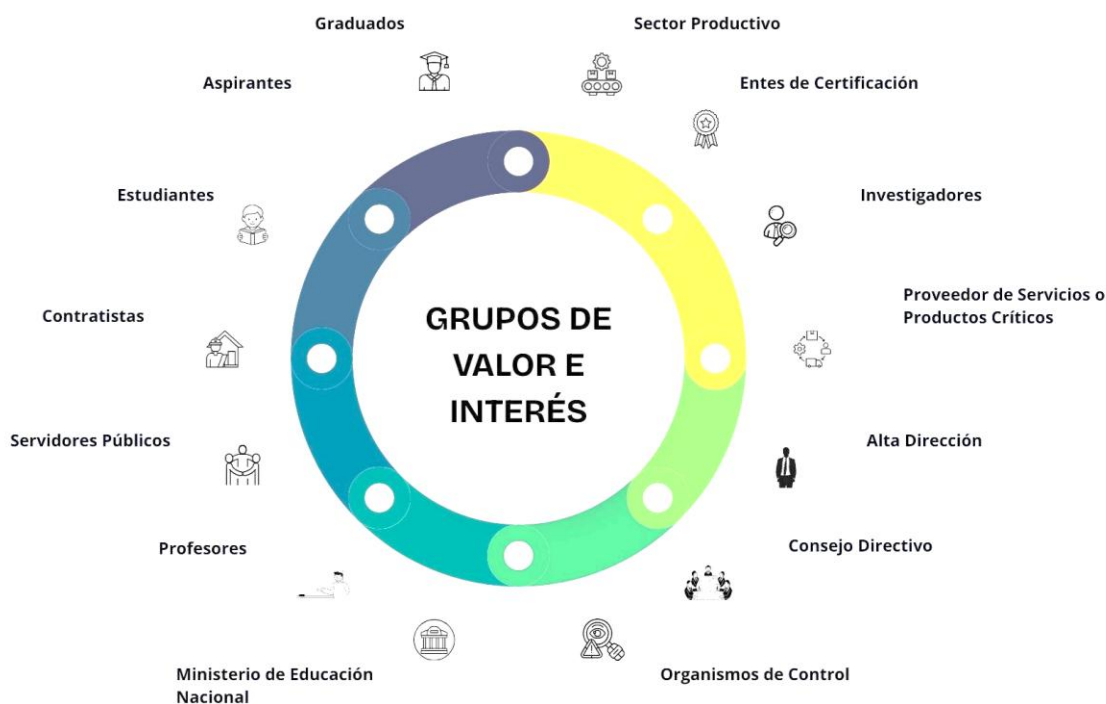
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Políticas nacionales de educación superior - Demanda creciente de programas a distancia - Competencia de instituciones de educación superior - Avances tecnológicos - Programas de apoyo para el acceso, permanencia y graduación de estudiantes - Exigencias de aseguramiento interno de la calidad - Tendencias de empleabilidad - Alianzas estratégicas - Cambio de carácter institucional	- Condiciones socioeconómicas - Orden Público - Cambio de políticas públicas - Condiciones tecnológicas y de conectividad

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 32 de 59

8.2.2. Comprensión de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

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

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



De manera general, se pudo identificar que las necesidades de los estudiantes y graduados se centran en contar con infraestructura física adecuada, recursos tecnológicos modernos y planes de estudio actualizados que respondan a las demandas del entorno. Requieren oportunidades de formación continua, intercambios internacionales y bienestar integral, además de apoyo en la formulación y ejecución de proyectos de investigación con recursos suficientes. Los graduados, por su parte, demandan servicios que fortalezcan su perfil profesional, acompañamiento institucional, actualización en temáticas pertinentes y reconocimiento de sus logros, lo que contribuye a mantener el vínculo con la institución y potenciar su desarrollo laboral y académico.

Por parte del sector productivo y los investigadores coinciden en la necesidad de ampliar la oferta académica y fortalecer la investigación aplicada. El primero busca pasantes y practicantes que aporten a sus operaciones, servicios de consultoría y asistencia técnica, así como programas de certificación de competencias específicas para su talento humano. Los investigadores requieren

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 33 de 59

apoyo en el desarrollo de proyectos, fortalecimiento de capacidades metodológicas y reconocimiento de resultados, lo que contribuye a la generación de conocimiento y a la innovación. En paralelo, la alta dirección y el consejo directivo demandan garantizar el cumplimiento de la misión institucional, la sostenibilidad financiera, el reconocimiento institucional y la definición de políticas claras, asegurando la ejecución responsable del presupuesto y el cumplimiento normativo.

Finalmente, profesores, servidores públicos, contratistas y proveedores críticos requieren infraestructura física y tecnológica adecuada, capacitación permanente, bienestar laboral y pagos oportunos para el cumplimiento de sus funciones u obligaciones. El Ministerio de Educación Nacional y los organismos de control enfatizan el cumplimiento de lineamientos de calidad, normatividad vigente y acreditaciones, mientras que los entes de certificación exigen mantener estándares de gestión y satisfacción del cliente. En cuanto a los aspirantes y la academia, por su parte, buscan procesos ágiles de admisión, programas pertinentes y confiables, así como proyectos conjuntos que fortalezcan la oferta académica e investigativa, consolidando relaciones institucionales estratégicas.

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

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad corresponde a:

“Diseño y Prestación de Servicio de Educación Superior en el Nivel Técnico, Tecnológico y Profesional en las modalidades Presencial y a Distancia en áreas de Ciencias Administrativas, Sociales, Ingeniería y Agropecuaria”.

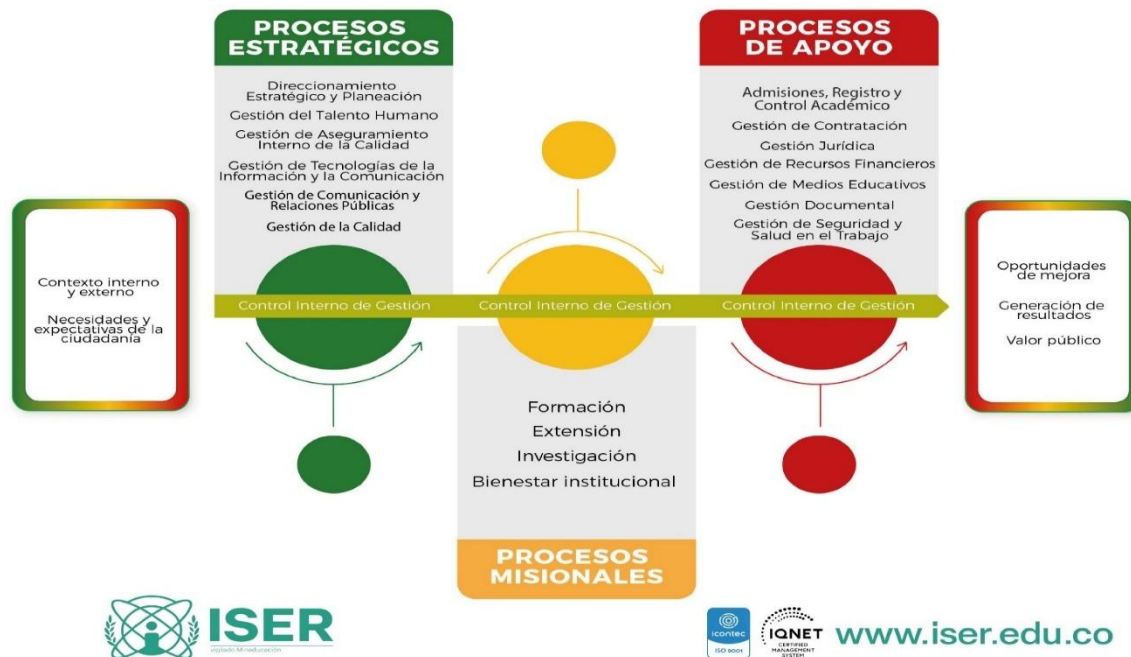
Se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad el numeral 7.1.5 “Recursos de Seguimiento y Medición” de la NTC ISO 9001:2015, debido a que los equipos de medición que utiliza la institución son destinados para docencia en labores académicas y didácticas y no afectan la capacidad o responsabilidad de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

8.2.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER se fundamenta en el modelo de operación por procesos, a partir de una visión funcional de su Mapa de Procesos en el que se integran todas las actividades que realizan las distintas oficinas del esquema organizacional. La caracterización de los procesos y la información documentada de cada uno de ellos se encuentran disponibles en la página web institucional www.iser.edu.co, módulo SGC, los cuales son identificados, controlados y ejecutados por todos y cada uno de los servidores públicos asociados a ellos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 34 de 59

MAPA DE PROCESOS



El Mapa de Procesos del Instituto Superior de Educación Rural – ISER, aprobado mediante Resolución No. 094 de 2026, está constituido por dieciocho (18) procesos agrupados, así:

- Procesos Estratégicos:** Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y Revisiones por parte de la Dirección. Son los que ejecutan la planeación, seguimiento y control a todos los procesos del Instituto Superior de Educación Rural - ISER y orientan la difusión interna y externa de las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos y gestión de las operaciones hacia los cuales se enfoca la misión de la institución. Estos procesos garantizan el direccionamiento estratégico del Instituto (Misión, Visión, Plan Estratégico Institucional, políticas, objetivos y estrategias).
- Procesos Misionales:** Incluyen todos aquellos procesos (Formación, Investigación, Extensión y Bienestar Institucional), que proporcionan el resultado previsto por el Instituto en cumplimiento de su razón de ser.
- Procesos de Apoyo:** Son los procesos transversales que proveen los recursos físicos, financieros y demás acciones necesarias para el cumplimiento de la misión institucional y el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- Proceso de Evaluación:** Son los procesos que disponen de mecanismos que se encargan de realizar el seguimiento, evaluación, verificación y control al Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el mejoramiento continuo de los procesos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 35 de 59

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

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

No.	PROCESO	CARGO (S)
PROCESOS ESTRATÉGICOS		
1	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Rector de Institución Tecnológica Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación
2	Gestión del Talento Humano	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Talento Humano
3	Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad	Profesional Universitario de Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad
4	Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación
5	Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas
6	Gestión de la Calidad	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación
PROCESOS MISIONALES		
7	Formación	Vicerrector de Institución Tecnológica
8	Extensión	Profesional Universitario adscrito al proceso de Extensión
9	Investigación	Profesional Universitario adscrito al proceso de Investigación
10	Bienestar Institucional	Profesional Universitario adscrito al proceso de Bienestar Institucional
PROCESOS DE APOYO		
11	Admisiones, Registro y Control Académico	Profesional Universitario adscrito al proceso de Admisiones, Registro y Control Académico

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 36 de 59

12	Gestión de Contratación	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación
13	Gestión Jurídica	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación
14	Gestión de Recursos Financieros	Secretario (a) General de Institución Tecnológica
15	Gestión de Medios Educativos	Vicerrector de Institución Tecnológica
16	Gestión Documental	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión Documental
17	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
PROCESOS DE EVALUACIÓN		
18	Control Interno de Gestión	Profesional Especializado adscrito al proceso de Control Interno de Gestión

8.3. LIDERAZGO

8.3.1. Liderazgo y Compromiso

8.3.1.1. Generalidades

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

8.3.1.2. Enfoque al Cliente

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 37 de 59

- ✓ Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente la cual se mide a través de encuestas de satisfacción reportadas en los informes de Revisión por la Dirección.

8.3.2. Política de Calidad

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

8.3.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

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

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

Las responsabilidades y autoridades asignadas del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidas en la Resolución No. 617 de 2022, por la cual se modifican las disposiciones del Sistema de gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER y se dictan otras disposiciones y Resolución 094 de 2026, por el cual se modifica el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER y se dictan otras disposiciones.

Por otra parte, se cuenta con las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se revisa al interior de los procesos temas asociados al Sistema de Gestión de la Calidad, equipo de trabajo ratificado a través de la Resolución No. 201 de 2024 el cual se reúne trimestralmente con el fin de gestionar las actividades de mejora del proceso.

8.4. PLANIFICACIÓN

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

El Instituto Superior de Educación Rural- ISER, con el propósito de abordar los riesgos, ha establecido la Política de Administración de Riesgos mediante Acuerdo 022 del 30 de agosto de 2021, por el cual se deroga el Acuerdo No. 018 del 21 de noviembre de 2019 y se establece la Política para la Administración de Riesgos en el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 38 de 59

8.4.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

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

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

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

8.4.1.1. Objetivo de la Administración del Riesgo

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

8.4.1.2. Políticas Generales de Administración del Riesgo

La Alta Dirección se compromete a:

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 39 de 59

- ✓ Fomentar y mantener canales de comunicación que generen conciencia en toda la Institución sobre la importancia y relevancia de la efectiva administración del riesgo en la Institución.

8.4.1.3. *Matriz de Riesgos de Gestión*

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

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

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

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

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

8.4.3. **Planificación de los Cambios**

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

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

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

8.5. **SOPORTE**

8.5.1. **Recursos**

8.5.1.1. *Generalidades*

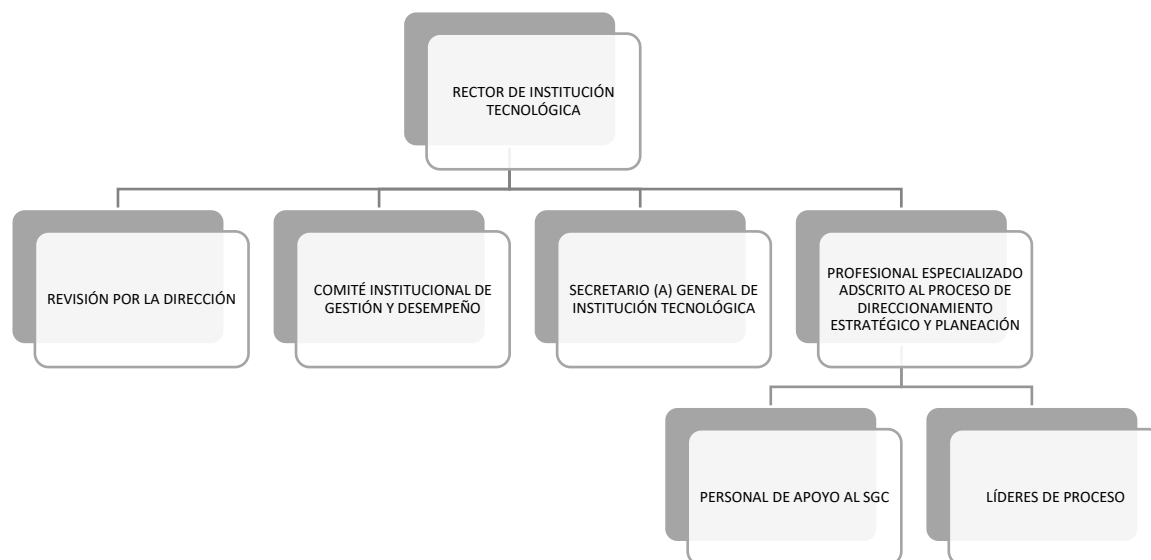
	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 40 de 59

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

8.5.1.2. *Personas*

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

A continuación, se presenta la estructura interna para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad:



8.5.1.3. *Infraestructura*

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

El proceso de Direcciónamiento Estratégico y Planeación es el responsable de proyectar la infraestructura física institucional, asegurando su disponibilidad y condiciones óptimas para la prestación de los servicios. Esta función integra la planificación de nuevas necesidades, la adecuación de espacios existentes y la implementación de programas de mantenimiento preventivo y correctivo, con el fin de garantizar continuidad, seguridad y eficiencia operacional. De esta manera,

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 41 de 59

la infraestructura se articula con los objetivos estratégicos, respaldando el cumplimiento de la misión institucional mediante una gestión sostenible y orientada a la mejora continua.

Adicionalmente, la planificación y mantenimiento de los medios educativos constituye un eje fundamental para garantizar su disponibilidad y adecuado uso en el cumplimiento de la misión institucional. Este proceso implica anticipar sus necesidades, proyectar la adquisición y actualización de medios educativos, así como establecer programas de mantenimiento y soporte técnico que aseguren su funcionamiento continuo. De esta manera, los medios educativos se convierten en herramientas confiables y pertinentes que fortalecen la calidad de los procesos formativos, optimizan el aprovechamiento de los recursos y respaldan la capacidad de la institución para cumplir con sus objetivos estratégicos.

Por otra parte, el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación es el responsable de identificar, proyectar y garantizar las necesidades tecnológicas que permiten el desarrollo eficiente de las funciones académicas y administrativas de la institución. Su labor incluye la planificación de recursos digitales, la implementación de soluciones innovadoras y el mantenimiento de plataformas que aseguren la continuidad operativa; además, fomenta el uso de tecnologías vanguardistas que fortalecen la calidad de los procesos institucionales, optimizan la gestión de la información y potencian la capacidad de respuesta frente a los retos educativos y administrativos, consolidando así un entorno moderno, seguro y alineado con la misión institucional.

Finalmente, el proceso de Gestión de Recursos Financieros es el responsable de administrar de manera eficiente y transparente los recursos económicos del Instituto, asegurando su disponibilidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, tiene a su cargo la dotación de elementos muebles necesarios para el desarrollo de la función misional, garantizando que las dependencias cuenten con los recursos materiales adecuados para la prestación de servicios y el fortalecimiento de las actividades académicas y administrativas, en coherencia con la planificación estratégica y los principios de sostenibilidad institucional.

8.5.1.4. Ambiente para la Operación de los Procesos

El Instituto determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos, garantizando la conformidad de los productos y servicios que ofrece. En este marco, el proceso de Bienestar Institucional se constituye como un eje estratégico que promueve acciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la calidad de vida del personal profesoral y administrativo, mediante estudios de percepción, comités de convivencia laboral y programas de acondicionamiento físico que fomentan la salud y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Estas iniciativas buscan consolidar un entorno armónico y motivador que respalde el desempeño de quienes contribuyen directamente al cumplimiento de la misión institucional.

De igual manera, el proceso de Bienestar Institucional amplía su alcance hacia los estudiantes, integrando servicios que garantizan su desarrollo integral y permanencia en la institución. Entre estos se destacan las residencias estudiantiles, que facilitan condiciones de alojamiento adecuadas, el apoyo académico, que refuerza sus competencias y desempeño en el proceso formativo y, el acompañamiento psicosocial, que brinda orientación y soporte emocional frente a las diversas situaciones que puedan afectar su bienestar. Con estas acciones, la institución asegura un ambiente inclusivo y de apoyo que fortalece la comunidad lserista en su conjunto, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de su misión.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 42 de 59

El Instituto Superior de Educación Rural - ISER tiene implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a lo establecido en el Decreto No. 1072 de 2015 y la Resolución No. 312 de 2019, bajo el liderazgo del proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este sistema integra programas de vigilancia epidemiológica orientados a la identificación y control de factores de riesgo psicosocial, así como estrategias para la prevención del riesgo ergonómico en los diferentes entornos laborales. De esta manera, se promueve un ambiente seguro y saludable que protege la integridad física y mental de los trabajadores, profesores y administrativos, garantizando condiciones adecuadas para el desarrollo de las funciones institucionales y el cumplimiento de la misión institucional.

Además, el Instituto ha fortalecido su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social mediante la adopción de políticas institucionales que consolidan su gestión en materia de seguridad, salud y medio ambiente. En este sentido, mediante el Acuerdo 002 del 09 de mayo de 2022 se formalizó la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del ISER, y posteriormente, a través de la Resolución 382 del 28 de abril de 2025, se adoptó la Política Ambiental del Instituto Superior de Educación Rural ISER. Estas disposiciones reflejan la voluntad institucional de integrar la prevención, el bienestar y la protección ambiental como pilares estratégicos, asegurando que cada acción se oriente hacia la mejora continua, la sostenibilidad y el fortalecimiento de la calidad de vida de toda la comunidad Iserista.

8.5.1.5. Conocimiento de la Organización

El componente de Gestión del Conocimiento se encuentra integrado en los enfoques estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2030, aprobado mediante el Acuerdo 019 de 2021 del Consejo Directivo. Este instrumento reconoce que el conocimiento es un activo fundamental para la generación de valor y la sostenibilidad del Instituto, por lo que plantea la necesidad de coordinar tecnologías, personas, procesos y estructuras en torno a su gestión. De esta manera, se busca consolidar un sistema que permita aprovechar de manera integral las capacidades institucionales, fortaleciendo la innovación, la investigación y la calidad de los servicios académicos y administrativos.

La gestión del conocimiento, entendida como iniciativa estratégica, se operacionaliza a través de cinco procesos reconocidos por la comunidad científica: identificación, creación, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento. Cada uno de estos procesos asegura que el saber generado en la institución no solo se conserve, sino que se transforme en insumos útiles para la toma de decisiones, la mejora continua y el desarrollo de nuevas prácticas pedagógicas y administrativas. Así, el Instituto garantiza que el conocimiento no permanezca estático, sino que se convierta en un recurso dinámico que fortalezca la competitividad y la pertinencia de su oferta educativa.

Adicionalmente, mediante la Resolución 201 del 04 de marzo de 2024, el Instituto Superior de Educación Rural - ISER emitió los lineamientos para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el cual, entre otras, se adquiere el compromiso institucional con la dimensión y la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación. Este marco normativo refuerza la articulación entre la estrategia institucional y las prácticas de gestión, asegurando que el conocimiento se convierta en un motor de innovación y transformación, consolidando al ISER como una institución que aprende, evoluciona y aporta soluciones de impacto a su entorno.

El ISER, en su Plan de Desarrollo Institucional 2021–2030, plantea propuestas estratégicas para el fomento de la gestión del conocimiento institucional, orientadas a fortalecer la investigación y la

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 43 de 59

innovación en todos los niveles de educación. Entre estas iniciativas se destacan la promoción de una cultura investigativa que impulse la generación, apropiación, circulación y transferencia del conocimiento, vinculada al emprendimiento y a la innovación con impacto en la sociedad local, regional, nacional e internacional. Para ello, se estimula el fortalecimiento de grupos de investigación, semilleros, grupos de estudio y espacios de debate científico e intelectual, acompañados del robustecimiento de los procesos académicos y administrativos, así como de la infraestructura física y tecnológica.

El propósito de estas acciones es brindar a toda la comunidad Iserista las herramientas necesarias para el desarrollo del conocimiento orientado al bien común y la formación de profesionales capaces de responder a las necesidades de la sociedad. De esta manera, se busca que, a través del conocimiento, la tecnología, la innovación y la investigación, los grupos de valor puedan aportar soluciones y propuestas de impacto a los sectores rurales y urbanos en todo el país, consolidando al ISER como una institución comprometida con la transformación social y el desarrollo sostenible.

8.5.2. Competencia

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

8.5.3. Toma de Conciencia

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

PARÁMETRO	ACCIONES
Política de Calidad	Definida a través de la Resolución 617 de 2022, la cual es comunicada a través de la página web institucional www.iser.edu.co y carteleras, así como en las acciones de inducción y reintroducción institucional programada por parte del proceso de Gestión del Tanto Humano.
Objetivos de Calidad	Definidos a través de la Resolución 617 de 2022, los cuales son comunicados a través de la página web institucional www.iser.edu.co y carteleras, así como en las acciones de inducción y reintroducción institucional programada por parte del proceso de Gestión del Tanto Humano.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 44 de 59

Información Documentada del SGC	Publicación de la Información Documentada del SGC a través de la página web institucional www.iser.edu.co, Módulo SGC. Igualmente, estos lineamientos son comunicados a través de las acciones de inducción y reinducción institucional programada por parte del proceso de Gestión del Tanto Humano.
Seguimiento y monitoreo del Sistema de Gestión de la Calidad	El seguimiento y monitoreo del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC se desarrolla mediante la ejecución del procedimiento P-GC-02 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes, el cual permite identificar, analizar y corregir oportunamente las desviaciones que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios institucionales. Complementariamente, se realizan auditorías internas al SGC como mecanismo de verificación sistemática y objetiva, asegurando la evaluación del cumplimiento de los procesos y la eficacia de las acciones implementadas. Asimismo, se ejecutan seguimientos periódicos al cumplimiento de los requisitos definidos en el sistema, garantizando la mejora continua, la transparencia en la gestión y la alineación con los objetivos estratégicos de la institución.
Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	La medición de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC se articula directamente con las acciones definidas en el Plan de Acción Institucional, asegurando coherencia entre la planificación estratégica y la evaluación de resultados. Los resultados obtenidos son socializados en la Revisión por la Dirección, en los informes de gestión elaborados para cada vigencia y en la Rendición de Cuentas que adelanta el Instituto, garantizando transparencia, participación y el fortalecimiento de la mejora continua en todos los niveles del Instituto.
Mejora continua	La mejora continua en el Instituto Superior de Educación Rural - ISER se impulsa mediante la capacitación permanente de la comunidad Iserista en la formulación y gestión de planes de mejoramiento, fortaleciendo sus competencias para identificar y diseñar acciones concretas de mejora. Estos planes deben dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el procedimiento P-GC-07 Gestión de Planes de Mejoramiento al SGC, lo que asegura que cada iniciativa esté alineada con los objetivos estratégicos, responda a los hallazgos de auditorías y/o evaluaciones y, contribuya de manera efectiva, a la consolidación de una cultura organizacional orientada a la mejora institucional.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 45 de 59

8.5.4. Comunicación

El Instituto establece las comunicaciones internas y externas pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Matriz de Comunicaciones, documento que organiza de manera estructurada las necesidades de comunicación institucional. En esta matriz se identifican las necesidades de comunicación, el emisor responsable, el destinatario, los mecanismos más adecuados (como circulares, correos electrónicos, reuniones, boletines informativos, medios digitales, entre otros) y, la frecuencia con la que se deben realizar dichas acciones. Este instrumento garantiza que la información fluya de manera clara, oportuna y coherente, fortaleciendo la transparencia y la participación de todos los actores involucrados en el SGC.

La administración y consolidación de esta matriz está a cargo del proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas, el cual coordina y asegura que cada mensaje cumpla con los objetivos estratégicos y normativos definidos. Este proceso, además, comunica la matriz a los demás procesos institucionales, promoviendo la articulación y alineación de las comunicaciones con la misión y visión del Instituto. De esta manera, se garantiza que las comunicaciones no sean aisladas, sino que respondan a una estrategia integral que respalde la gestión institucional y la mejora continua.

Gracias a esta gestión, se promueve una cultura organizacional basada en la información veraz y accesible, que respalda la toma de decisiones, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza tanto al interior, como frente a los actores externos con los que interactúa el ISER. La Matriz de Comunicaciones se convierte así en una herramienta estratégica que asegura la coherencia en la comunicación institucional, la participación de los diferentes procesos y la consolidación de un sistema de comunicación institucional que contribuye directamente al cumplimiento de los objetivos del SGC y a la proyección del Instituto en su entorno.

8.5.5. Información documentada

8.5.5.1. Generalidades

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

8.5.5.2. Creación y actualización

La creación de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER se realiza dando estricto cumplimiento a los lineamientos establecidos en el procedimiento **P-GC-01 Control de Documentos** y en la guía **G-GC-01 Elaboración de Documentos**. Estos instrumentos normativos garantizan que cada documento institucional sea elaborado con criterios de calidad, coherencia y pertinencia, asegurando su validez y utilidad dentro de los procesos institucionales. Una vez formalizados, los documentos se publican en el módulo SGC de la página web institucional www.iser.edu.co, lo que permite su consulta y acceso oportuno por parte de toda la comunidad Iserista.

Este proceso de documentación no solo asegura la estandarización de la información, sino que también fortalece la transparencia y la trazabilidad de las acciones institucionales. Al contar con documentos debidamente controlados y disponibles en un repositorio oficial, se facilita la gestión del conocimiento, la toma de decisiones y el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables. De

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 46 de 59

esta manera, el Instituto garantiza que la información documentada sea un recurso confiable y actualizado, que respalde la mejora continua y la eficacia de los procesos.

Por otra parte, para el control de los registros se deben seguir los lineamientos descritos en la guía **G-GD-02 Organización y Transferencia de Archivos**, la cual establece las directrices para la clasificación, conservación y disposición final de los registros generados en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad. De esta manera se asegura que los archivos se gestionen de manera ordenada y sistemática, permitiendo su recuperación eficiente y evitando la pérdida de información relevante. Con ello, el Instituto garantiza la integridad de los registros y la disponibilidad de evidencia objetiva que respalde la conformidad de sus procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

8.5.5.3. Control de la información documentada

El control de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza siguiendo criterios técnicos y normativos que garantizan su validez y utilidad dentro de los procesos institucionales. Para su diseño, se deben tener en cuenta los lineamientos descritos en el procedimiento **P-GC-01 Control de Documentos** y en la guía **G-GC-01 Elaboración de Documentos**, los cuales establecen las directrices para la redacción, estructura, revisión y aprobación de cada documento. De esta manera, se asegura que la información generada cumpla con estándares de calidad y responda a las necesidades de los procesos institucionales.

Asimismo, el Instituto cuenta con el formato **F-GC-04 Listado Maestro de Documentos**, herramienta que permite controlar la codificación y versionamiento de cada documento, garantizando la trazabilidad y la actualización permanente de la información. Este listado maestro actúa como un registro oficial que facilita la identificación de los documentos vigentes, evitando duplicidades y asegurando que los procesos institucionales se desarrollen con base en información confiable y actualizada.

Finalmente, para su consulta, la información documentada se encuentra disponible en el módulo SGC de la página web institucional www.iser.edu.co, el cual funciona como repositorio oficial y accesible para toda la comunidad Iserista. Adicionalmente, el proceso de Gestión de la Calidad dispone de un repositorio digital en OneDrive, donde se almacenan copias electrónicas de toda la información documentada generada, asegurando su conservación, disponibilidad y respaldo. Con estas herramientas, el Instituto garantiza la transparencia, la accesibilidad y la eficacia en la gestión de la información documentada del SGC.

8.6. OPERACIÓN

8.6.1. Planificación y Control de Operacional

El Instituto planifica, implementa y controla los procesos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos asociados a la provisión de productos y servicios. La fase de planeación se encuentra definida en Caracterización de cada uno de los procesos institucionales definidos, las cuales pueden ser consultadas en el módulo SGC de la página web institucional www.iser.edu.co, asegurando así transparencia y acceso oportuno a la información documentada.

De manera complementaria, se establece la documentación requerida para la adecuada prestación y control de los servicios que ofrece cada proceso, lo que permite estandarizar las actividades, asegurar la trazabilidad y fortalecer la gestión institucional. Esta documentación constituye una

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 47 de 59

herramienta clave para la mejora continua, ya que facilita la verificación del cumplimiento de los objetivos y la identificación de oportunidades.

Finalmente, la Institución controla los cambios planificados mediante el procedimiento **P-GC-03 Planificación y Gestión de Cambios**, el cual regula la forma en que se evalúan, aprueban y ejecutan las modificaciones estructurales, a nivel institucional o de los procesos. Con este mecanismo se garantiza que todo cambio se realice de manera ordenada, minimizando riesgos y asegurando la coherencia con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.6.2. Requisitos para los Productos y Servicios

8.6.2.1. Comunicación con el Cliente

El Instituto cuenta con diferentes mecanismos de comunicación para lograr la satisfacción con los grupos de valor e interés, facilitando el acceso a los diferentes medios de comunicación entre los que se encuentran:



8.6.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La prestación de servicios de docencia, extensión, investigación y bienestar institucional que ofrece el Instituto Superior de Educación Rural – ISER, se rige por las condiciones fijadas en la Ley 30 de 1992 para las Instituciones de Educación Superior, asegurando que cada una de estas funciones sustantivas se desarrolle bajo principios de calidad, equidad y pertinencia social. En este marco, la docencia se orienta a la formación integral de profesionales capaces de responder a las necesidades del entorno rural y regional, la extensión se concibe como un puente de interacción permanente con la comunidad, promoviendo procesos de desarrollo sostenible y participación ciudadana, la investigación se proyecta hacia la generación de conocimiento aplicado que contribuya a la solución

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 48 de 59

de problemáticas locales y al fortalecimiento de la innovación y el bienestar institucional se establece como un eje transversal que garantiza el acompañamiento psicosocial, la promoción de la cultura, el deporte y la salud, favoreciendo la permanencia estudiantil y la calidad de vida de toda la comunidad Iserista. De esta manera, el Iser se consolida como una institución comprometida con la excelencia académica y el desarrollo integral de la sociedad, articulando sus acciones con las políticas nacionales de educación superior y con los retos propios del territorio en el que actúa.

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

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

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

✓ Requisitos Legales y Reglamentarios

La identificación y valoración del cumplimiento de los requisitos legales y normativos en la institución se lleva a cabo siguiendo de manera rigurosa los lineamientos establecidos en el procedimiento **P-GJR-10 Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Reglamentarios**, el cual define las directrices para reconocer, analizar y evaluar las disposiciones normativas aplicables a las actividades desarrolladas. Este procedimiento garantiza que cada norma, ley o reglamento aplicable sea considerado dentro de la gestión institucional, permitiendo establecer un marco de referencia claro y confiable para la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas o preventivas cuando sea necesario.

Los resultados de este proceso se consolidan en el formato **F-GJR-07 Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios**, herramienta que facilita la organización, seguimiento y verificación sistemática del cumplimiento normativo. A través de esta matriz, se asegura la trazabilidad de los requisitos, la identificación de responsables y la actualización periódica de la información, lo que permite demostrar de manera objetiva la conformidad con las disposiciones legales aplicables. De esta forma, la institución fortalece su compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua, garantizando que sus operaciones se desarrollen en concordancia con el marco normativo vigente.

✓ Requisitos de la Organización

Los requisitos del Instituto se encuentran plenamente identificados y consolidados en el formato **F-GJR-07 Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios**, el cual constituye la herramienta principal para organizar, clasificar y dar seguimiento a las disposiciones normativas aplicables. Esta matriz permite mantener un control sistemático y actualizado de los requisitos, asegurando que cada uno de ellos sea evaluado en términos de cumplimiento y pertinencia. De esta manera, se garantiza que la gestión institucional se desarrolle en concordancia con el marco legal vigente, fortaleciendo la transparencia y la responsabilidad en la toma de decisiones.

Adicionalmente, dichos requisitos se relacionan en la información documentada asociada a cada proceso institucional, lo que facilita su aplicación práctica y asegura la coherencia entre la normativa

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 49 de 59

y la operación diaria de la entidad. Estos requisitos comprenden tanto disposiciones internas como externas, dentro de las cuales se destacan estatutos, reglamentos y demás actos administrativos que regulan la gestión institucional. Esta integración entre la matriz y la documentación de procesos permite una trazabilidad clara, favorece la mejora continua y consolida el compromiso del Instituto con el cumplimiento normativo y la eficiencia en su gestión.

✓ Requisitos de la NTC ISO 9001:2015

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

8.6.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

La Institución gestiona de manera integral el diseño y desarrollo de la oferta académica entre los procesos de Formación y Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad, garantizando que cada etapa se ejecute bajo parámetros de pertinencia, coherencia y mejora continua. Para ello, se apoya en procedimientos formalmente establecidos que orientan la planeación, implementación y evaluación de sus programas académicos. El procedimiento **P-FOR-03 Diseño y Desarrollo Curricular** asegura que los planes de estudio respondan a las necesidades del contexto social y productivo, integrando competencias, metodologías y contenidos actualizados. Por su parte, el procedimiento **P-GIAC-01 Creación de Programas** regula la estructuración de nuevas ofertas académicas, definiendo criterios de viabilidad, pertinencia y alineación con las políticas institucionales y nacionales de educación superior.

De manera complementaria, el procedimiento **P-GIAC-02 Autoevaluación Institucional y de Programa** constituye una herramienta estratégica para valorar el desempeño de la institución y de cada programa académico, identificando fortalezas y oportunidades de mejora que permitan mantener altos estándares de calidad. La articulación de estos procedimientos asegura que la gestión académica se desarrolle con transparencia, rigor técnico y compromiso con la excelencia, consolidando un sistema interno de aseguramiento de la calidad que fortalece la confianza de la comunidad académica y de los entes reguladores en la misión institucional.

Desde el proceso de Extensión, la Institución oferta productos de educación continuada que se desarrollan conforme a las disposiciones establecidas en la guía **G-EXT-01 Educación Continuada**, garantizando que cada actividad formativa responda a criterios de calidad, pertinencia y coherencia con las necesidades del entorno. Estos productos tienen como propósito fundamental actualizar, profundizar y complementar los conocimientos y habilidades profesionales de los participantes, ofreciendo alternativas de formación flexible que trascienden la educación formal y permiten fortalecer competencias específicas, ampliar perspectivas académicas y promover el desarrollo integral de la comunidad. De esta manera, la educación continuada se consolida como un mecanismo estratégico para la transferencia de conocimiento y la vinculación activa con la sociedad, contribuyendo al crecimiento personal y profesional de quienes acceden a estas oportunidades.

Finalmente, el Instituto ha habilitado el servicio especializado a través de la Entidad Prestadora de Servicios de Extensión Rural – ISER, reconocida como una Entidad Prestadora del Servicio de Extensión Agropecuaria y Ambiental y de Asistencia Técnica Directa Rural - EPSEA. Su misión se centra en orientar el desarrollo sostenible del sector rural, articulando los procesos misionales de la institución con el propósito de fortalecer la biodiversidad, promover la sostenibilidad ambiental,

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 50 de 59

enfrentar los retos del cambio climático, garantizar la seguridad alimentaria, consolidar sistemas de información y fomentar el uso de agroenergías.

La Entidad Prestadora de Servicios de Extensión Agropecuaria y Ambiental – EPSEA del ISER oferta una amplia gama de servicios orientados al fortalecimiento del sector rural y al desarrollo sostenible de los territorios. Entre ellos se destacan la elaboración y articulación de Planes Departamentales de Extensión Agropecuaria, la formulación de programas para la agroindustria bajo estándares como HACCP y BPM, así como la prestación de asesoría para la implementación de Buenas Prácticas Agrícolas y Pecuarias. De igual manera, se impulsa la formulación y desarrollo de proyectos productivos en las agrocadenas locales y regionales, la implementación de planes generales de asistencia técnica directa rural y la gestión integral de residuos sólidos, contribuyendo a la eficiencia productiva y a la sostenibilidad ambiental.

Asimismo, la EPSEA promueve la elaboración de Planes de Desarrollo Turístico y de Patrimonio Natural y Cultural, el fortalecimiento de organizaciones de base en temas ambientales, y la formación en Buenas Prácticas Ambientales aplicadas al turismo sostenible. También se desarrollan acciones para el manejo sostenible del recurso hídrico, incluyendo la valoración, gestión y administración de recursos hídricos en zonas de páramo, entre otros servicios estratégicos. Con esta oferta, la EPSEA se consolida como un aliado fundamental para la planeación territorial, la innovación productiva y la protección de los recursos naturales, articulando los procesos misionales de la institución con las necesidades de las comunidades rurales y los grupos de valor e interés.

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

8.6.4.1. Generalidades

El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el Instituto se realiza en estricto cumplimiento de la Ley 80 de 1993 y toda la normatividad asociada en materia de contratación pública, asegurando transparencia, eficiencia y responsabilidad en la gestión de los recursos. En este sentido, la entidad adopta el **M-GCT-01 Manual de Contratación** mediante la Resolución 916 de 2024, documento que establece las directrices, procedimientos y criterios que orientan la planeación, ejecución y supervisión de las contrataciones, garantizando que cada proceso se ajuste a los principios de legalidad y a las disposiciones regulatorias vigentes.

Adicionalmente, para verificar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones normativas en materia contractual, el Instituto conforma el Comité Evaluador de Contratación a través de la Resolución 180 de 2025, instancia encargada de analizar, revisar y validar los procesos de contratación, así como de emitir recomendaciones técnicas y jurídicas que respalden la toma de decisiones. Este comité fortalece los mecanismos de control interno, promueve la rendición de cuentas y contribuye a la consolidación de una gestión institucional transparente y alineada con los principios de la contratación estatal.

8.6.4.2. Tipo y alcance del control

Los controles aplicados a los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el Instituto se fundamentan en la designación de un Supervisor o Interventor, figura encargada de vigilar y garantizar que el objeto del contrato se cumpla en su totalidad y conforme a lo pactado. Esta designación asegura que cada actividad contratada se ejecute bajo parámetros de calidad, oportunidad y pertinencia, fortaleciendo la transparencia y la responsabilidad institucional en la gestión de los recursos. El Supervisor o Interventor actúa como enlace directo entre la entidad y el

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 51 de 59

contratista, verificando que las entregas y resultados se ajusten a las condiciones previamente establecidas en el contrato.

De manera complementaria, otro control esencial recae en la función del Supervisor o Interventor de monitorear el cumplimiento de las obligaciones pactadas, lo cual implica la ejecución de acciones de carácter administrativo, técnico, financiero y/o legal que resulten necesarias para garantizar la correcta ejecución contractual. Estas funciones se desarrollan en concordancia con las disposiciones definidas en el **M-GCT-01 Manual de Contratación** definido por el Instituto y con la normatividad legal vigente en materia contractual, asegurando que cada proceso se lleve a cabo bajo principios de legalidad, eficiencia y transparencia. Así, se consolidan mecanismos de control que fortalecen la confianza institucional y la rendición de cuentas frente a la comunidad y los entes reguladores.

8.6.4.3. Información para los proveedores externos

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

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

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

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

8.6.5. Producción y provisión del servicio

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

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

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

- Disponibilidad de la normativa interna que describe las características del servicio y de la documentación, tal como: procedimientos, manuales, guías, instructivos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Implementación del seguimiento y medición mediante auditorías internas y externas, encuestas de satisfacción, reporte de indicadores, PQRSD, entre otros.
- Implementación de actividades de seguimiento y medición necesarios para asegurar que se cumplan los criterios para el control de los procesos o salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 52 de 59

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

8.6.5.2. *Identificación y trazabilidad*

Los Líderes de Proceso que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto cumplen una función esencial en la identificación, clasificación y consolidación de la información documentada, la cual constituye la memoria documental del Sistema. Este trabajo se realiza siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento **P-GC-01 Control de Documentos**, que asegura la correcta elaboración, revisión, aprobación y distribución de los documentos, garantizando su vigencia y aplicabilidad en cada proceso institucional. De esta manera, se fortalece la trazabilidad de la información, se evita la duplicidad de registros y se asegura que la documentación responda a las necesidades de gestión, control y mejora continua, consolidando un marco documental confiable y alineado con los estándares de calidad.

Adicionalmente, para el control de registros se aplican los lineamientos definidos en la guía **G-GD-02 Organización y Transferencia de Archivos**, la cual establece criterios técnicos para la administración documental y define las Tablas de Retención Documental como instrumento clave para determinar los tiempos de conservación, disposición y transferencia de los archivos. Este mecanismo permite garantizar la integridad, disponibilidad y seguridad de la información, asegurando que los registros se mantengan en condiciones óptimas durante su ciclo de vida y que su disposición final se realice conforme a la normatividad archivística vigente. Con ello, el Instituto asegura una gestión documental ordenada, transparente y eficiente, que respalda la toma de decisiones y la rendición de cuentas institucional.

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

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

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 53 de 59

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

El Instituto garantiza el cumplimiento de las normas relacionadas con el manejo y la confidencialidad de los datos personales, asegurando la protección integral de la información de empleados, clientes y proveedores. En este sentido, se aprobó la guía **G-GD-03 Protección de Datos Personales**, cuyo objeto es “establecer los lineamientos que permitan el control, protección y gestión de los datos personales del Instituto Superior de Educación Rural – ISER, a través de la política de protección de datos personales”.

Dicha guía se encuentra definida en plena concordancia con la Política de Protección de Datos adoptada mediante la Resolución 474 de 2019, lo que garantiza que las disposiciones internas estén alineadas con la normativa vigente y con los principios de legalidad, transparencia y responsabilidad. De esta manera, el Instituto fortalece su compromiso institucional con la seguridad de la información y la confianza de la comunidad, consolidando prácticas que aseguran el respeto por los derechos de los titulares de los datos personales.

8.6.5.4. Preservación

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

8.6.5.5. Actividades posteriores a la entrega

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

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

8.6.5.6. Control de los cambios

El Instituto revisa y controla de manera sistemática los cambios que se presentan en la prestación del servicio, con el propósito de garantizar la continuidad en la conformidad con los requisitos establecidos y mantener la calidad en cada uno de sus procesos. Este control se realiza bajo criterios de trazabilidad y transparencia, asegurando que toda modificación sea evaluada en términos de impacto, pertinencia y alineación con los objetivos institucionales. De esta forma, se previenen desviaciones que puedan afectar la satisfacción de los grupos de valor o el cumplimiento normativo, consolidando un sistema de gestión que responde de manera proactiva a las necesidades de mejora y adaptación.

En concordancia con lo anterior, el Instituto conserva información documentada que describe de manera detallada los resultados de la revisión de los cambios, los funcionarios responsables de autorizar dichas modificaciones y las acciones necesarias que se deriven de la evaluación realizada.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 54 de 59

Esta documentación se registra formalmente a través del formato **F-GD-01 Acta de Reunión**, el cual constituye la evidencia oficial del proceso de revisión y decisión. Dicho registro permite asegurar la trazabilidad de cada cambio, fortalecer los mecanismos de control interno y garantizar que las decisiones adoptadas se encuentren debidamente sustentadas y alineadas con la normatividad vigente y las políticas institucionales.

8.6.6. Liberación de los productos y servicios

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

En el procedimiento **P-GC-02 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes** se establecen de manera clara las directrices para identificar, registrar y gestionar aquellas situaciones en las que los servicios prestados no cumplen con los requisitos previamente definidos. Este procedimiento determina los responsables de evaluar las condiciones en que se presentan las no conformidades y de autorizar, bajo criterios técnicos y administrativos, la liberación de los servicios cuando estos no alcanzan los niveles de satisfacción esperados. De esta forma, se garantiza que cada decisión esté sustentada en un análisis riguroso, evitando riesgos para la institución y asegurando la trazabilidad de las acciones correctivas o preventivas que se implementen.

Adicionalmente, el procedimiento contempla la documentación de las decisiones tomadas y la definición de las acciones necesarias para corregir o mitigar los efectos de las salidas no conformes, consolidadas en el formato **F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes**, fortaleciendo así los mecanismos de control y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. La participación de los responsables en este proceso asegura que las liberaciones se realicen en concordancia con la normatividad vigente, las políticas institucionales y los estándares de calidad establecidos, consolidando un marco de gestión transparente y confiable que respalda la prestación de los servicios y la satisfacción de los grupos de valor.

8.6.7. Control de las salidas no conformes

El Instituto Superior de Educación Rural – ISER garantiza que todas las salidas que no cumplan con los requisitos establecidos sean debidamente identificadas y controladas, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada. Este compromiso asegura la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y la confianza de las partes interesadas en los servicios que ofrece la institución.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se ha definido el procedimiento **P-GC-02 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes**, el cual establece las acciones necesarias para la detección, análisis, corrección y seguimiento de las no conformidades. Dicho procedimiento se complementa con el formato **F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes**, que permite registrar de manera sistemática cada caso, asegurando la trazabilidad de las decisiones y la evidencia documental del tratamiento aplicado.

De esta manera, el ISER fortalece su compromiso con la mejora continua, garantizando que las desviaciones sean gestionadas de forma oportuna y eficaz, evitando impactos negativos en la satisfacción del cliente y en el cumplimiento de los requisitos legales, normativos e institucionales.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 55 de 59

8.7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

8.7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

8.7.1.1. Generalidades

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

La medición del desempeño de los procesos se realiza mediante indicadores que se presentan de manera periódica, conforme a la frecuencia de medición, al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación, reporte realizado en los formatos **F-DE-11 Ficha Técnica de Indicadores** y **F-DE-12 Tablero de Control de Indicadores de Gestión Institucional**.

8.7.1.2. Satisfacción del Cliente

La percepción de la satisfacción del cliente es evaluada por el proceso de Gestión de la Calidad y por cada uno de los procesos de la Institución a través de encuestas de satisfacción aplicadas, cuyos resultados son revisados y tabulados para su reporte en el informe de desempeño. Los lineamientos para medir el grado de satisfacción de nuestros grupos de valor e interés se encuentran definidos en el procedimiento **P-GC-04 Medición de la Satisfacción del Cliente**.

8.7.1.3. Análisis y evaluación

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

8.7.2. Auditoría Interna

Los lineamientos de planeación, ejecución y evaluación de las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidos en el procedimiento **P-GC-07 Gestión de Planes de Mejoramiento al SGC**, el cual establece las fases, responsabilidades y criterios que deben seguirse para estas auditorías. Dichas auditorías son realizadas por el equipo auditor del Instituto, asegurando objetividad, rigor técnico y cumplimiento de los estándares de calidad. El propósito principal de estas auditorías internas es verificar la conformidad de los procesos con los requisitos establecidos, identificar oportunidades de mejora y generar planes de acción que fortalezcan la gestión institucional, consolidando así un ciclo de mejora continua.

Adicionalmente, el Instituto, desde el proceso de Control Interno de Gestión, desarrolla auditorías de gestión conforme a los lineamientos definidos en el procedimiento **P-CIG-01 Auditorías Internas de Gestión**, las cuales tienen como propósito evaluar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos, así como la coherencia entre la planeación institucional y los resultados alcanzados. Mientras las auditorías internas al SGC se enfocan en la conformidad y mejora de los procesos de calidad, las auditorías de gestión buscan garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del control interno, permitiendo a la institución tomar decisiones estratégicas basadas en evidencias y asegurar el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 56 de 59

8.7.3. Revisión por la Dirección

8.7.3.1. Generalidades

El Instituto Superior de Educación Rural – ISER revisa el Sistema de Gestión de Calidad en intervalos planificados, con el fin de garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia, así como su alineación permanente con la dirección estratégica de la Institución. Estas revisiones permiten evaluar el desempeño del Sistema, identificar oportunidades de mejora y asegurar que las políticas, objetivos y procesos se mantengan coherentes con las necesidades de la comunidad Iserista y con los retos del entorno. De esta manera, se fortalece la capacidad institucional para responder de manera oportuna y efectiva a los cambios internos y externos, consolidando un modelo de gestión orientado a la excelencia y a la mejora continua.

La Revisión por la Dirección se realiza en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el procedimiento **P-GC-05 Revisión por la Dirección**, el cual define los lineamientos, responsabilidades y evidencias necesarias para llevar a cabo este proceso de manera estructurada y transparente. En este marco, se analizan aspectos como el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, los resultados de auditorías internas y externas, el desempeño de los procesos, la satisfacción de los grupos de valor y las necesidades de recursos. Asimismo, se documentan las decisiones y acciones derivadas de la revisión, asegurando la trazabilidad y la rendición de cuentas institucional. Con ello, el ISER reafirma su compromiso con la gestión estratégica, la calidad educativa y la consolidación de un sistema robusto que respalde su misión y visión institucional.

8.7.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección

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

- a. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección.
- b. Cambios de las cuestiones internas y externas pertinentes al SGC.
- c. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad incluyendo:
 - ✓ Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
 - ✓ Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
 - ✓ No Conformidades y acciones correctivas.
 - ✓ Resultados de seguimiento y medición.
 - ✓ Resultados de Auditorías.
 - ✓ Desempeño de proveedores externos
- d. Adecuación de recursos.
- e. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- f. Oportunidades de mejora.

8.7.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 57 de 59

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

8.8. MEJORA

8.8.1. Generalidades

El Instituto fomenta la mejora continua mediante la identificación y análisis de hallazgos provenientes de diversas fuentes que permiten evaluar de manera integral la gestión institucional. Entre estas se incluyen las Auditorías Internas y Externas al Sistema de Gestión de Calidad, los resultados de indicadores de gestión, las encuestas de satisfacción, los informes de la Revisión por la Dirección, las salidas no conformes, la revisión de los procesos y la atención de las PQRSFD. Asimismo, se consideran los hallazgos derivados de los procesos de autoevaluación institucional, el autocontrol de los procesos, los resultados de auditorías de gestión, el análisis de datos, la administración del riesgo, los reportes de Seguridad y Salud en el Trabajo, los resultados del FURAG y los ejercicios de rendición de cuentas, entre otros mecanismos que aportan información valiosa para fortalecer la transparencia, la eficiencia y la calidad en la prestación de los servicios.

Todas estas fuentes de hallazgos se encuentran definidas y gestionadas en el marco de los procedimientos **P-GC-07 Gestión de Planes de Mejoramiento al SGC** y **P-CIG-02 Gestión de Planes de Mejoramiento**, los cuales establecen las directrices para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de mejora. De esta manera, el Instituto asegura que cada hallazgo se traduzca en oportunidades concretas de optimización, consolidando un sistema de gestión orientado a la excelencia, la innovación y la sostenibilidad institucional, en concordancia con los principios de mejora continua y con los objetivos estratégicos institucionales.

La formulación y ejecución de los planes de mejoramiento constituye una responsabilidad directa de los Líderes de Proceso, quienes deben garantizar que las acciones definidas respondan de manera efectiva a los hallazgos identificados y contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y el desempeño institucional. Esta labor implica la planeación de actividades específicas, la asignación de recursos y la implementación de estrategias orientadas a corregir no conformidades, aprovechar oportunidades de mejora y asegurar la sostenibilidad de los resultados alcanzados.

De igual manera, el seguimiento a los hallazgos del Sistema de Gestión de Calidad se realiza de manera cuatrimestral, verificando el avance y cumplimiento de las acciones definidas en los planes de mejoramiento. Por su parte, el proceso de Control Interno de Gestión desarrolla la misma labor conforme a la programación establecida en el Plan Anual de Auditoría aprobado, asegurando la trazabilidad de los hallazgos y la efectividad de las medidas implementadas. Con ello, el Instituto garantiza un control integral que respalda la mejora continua y la transparencia en la gestión institucional.

Para valorar la eficacia de los planes de mejoramiento formulados, el proceso de Gestión de Calidad realiza auditorías internas orientadas a verificar si las acciones implementadas han generado una mejora en el desempeño institucional o, en su defecto, han permitido la eliminación de la causa raíz de las no conformidades identificadas. Este ejercicio asegura que los planes de mejora no solo se ejecuten, sino que produzcan resultados tangibles y sostenibles, fortaleciendo la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad para responder de manera efectiva a los hallazgos y consolidar la mejora continua.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 58 de 59

Entre tanto, el proceso de Control Interno de Gestión aplica un instrumento específico a cada Líder de Proceso, con el propósito de estimar el nivel de eficacia alcanzado por los planes de mejora gestionados. Este mecanismo permite evaluar de forma objetiva el impacto de las acciones implementadas, identificar oportunidades adicionales de optimización y garantizar que los resultados estén alineados con los objetivos institucionales. Así, se asegura un seguimiento integral que respalda la transparencia, la rendición de cuentas y la consolidación de una gestión orientada a la excelencia.

8.8.2. No conformidad y acción correctiva

Para las no conformidades detectadas, es preciso que los procesos institucionales definan, en primera instancia, la corrección inmediata, con el fin de disminuir el impacto generado y asegurar la continuidad en la prestación del servicio. Esta acción inicial permite contener los efectos adversos y garantizar que la situación no afecte de manera significativa el cumplimiento de los requisitos establecidos.

De igual manera, los procesos deben proceder a la identificación de la causa raíz de la no conformidad evidenciada, aplicando la metodología de las 5's, en concordancia con los lineamientos definidos en la guía **G-GC-02 Definición y Seguimiento de Planes de Mejoramiento**. Con base en este análisis, se formula un plan de mejoramiento que contribuya a la eliminación definitiva de la causa raíz identificada, asegurando que la situación no se repita y fortaleciendo la cultura de mejora continua dentro de la institución.

8.8.3. Mejora continua

Para el fomento de la mejora continua, el Instituto no solo formula planes de mejora derivados de las auditorías internas al SGC, los resultados de indicadores de gestión, las PQRSFD y otras fuentes de información relevantes, sino que además valida de manera permanente sus procesos, con el fin de identificar oportunidades de optimización antes de que se presenten eventos no deseados. Este enfoque preventivo permite anticiparse a posibles riesgos, fortalecer la capacidad de respuesta institucional y consolidar un sistema de gestión orientado a la excelencia, la transparencia y la eficiencia.

De igual manera, la validación de los procesos facilita la definición de controles que aseguren la ejecución normal de las actividades, el cumplimiento de las metas y objetivos proyectados, así como el incremento de los índices de satisfacción de los grupos de valor e interés. Estas acciones se desarrollan en concordancia con las directrices establecidas en el procedimiento **P-GC-07 Gestión de Planes de Mejoramiento al SGC**, el cual proporciona el marco metodológico para garantizar que cada plan de mejora sea pertinente, eficaz y alineado con la estrategia institucional, consolidando así una cultura de mejora continua en todos los niveles del Instituto.

9. ANEXOS

No aplica.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

No aplica.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GC-01
		Versión: 06
	MANUAL	Fecha: 11/02/2026
		Página: 59 de 59

11. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
10/10/2022	02	Modificación del documento por la adopción de los cambios en los lineamientos descritos en la Resoluciones No. 617 de 2022 y 624 de 2022 respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
15/03/2023	03	Modificación del documento debido a la adopción de la Resolución No. 173 de 2023.
15/01/2024	04	Modificación del documento debido a la adopción de las directrices impartidas a través de la Resolución 021 de 2024.
08/07/2024	05	Modificación del documento debido a la adopción de los lineamientos descritos en la Resolución 479 de 2024, por la cual se modifica el Mapa de Procesos y Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER.
11/02/2026	06	Modificación del documento debido a la adopción de los lineamientos descritos en la Resolución 094 de 2026, por la cual se modifica el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural – ISER y se dictan otras disposiciones.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

Mónica Enith Salanueva Abril

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Especializado adscrito al proceso
de Direccionamiento Estratégico y
Planeación

Profesional Especializado adscrito al
proceso de Direccionamiento Estratégico y
Planeación