

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MGC-001 FUM: Agosto 2014 PÁGINA: 1 de 23
---	-----------------------------	---

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	Manual de la Calidad		
Sumario:	Información de la entidad, Direccionamiento Estratégico, Objetivo del Manual, Mapa y Caracterización de Procesos, Control del Manual de Calidad, Sistema de Gestión de Calidad del INSOR-PHVA		
Palabras Claves:	Manual de Calidad, Sistema de Gestión de Calidad.		
Formato:	*.doc		
Fecha de emisión dd/mm/aaaa:	03/12/2007	Fecha de modificación dd/mm/aaaa:	18/08/2014
Dependencia:	Dirección General, Asesor de Planeación		
Código:	MGC-001	Versión:	7
Autor (es):	Facilitador SGC, CPS No. 024 de 2008, Jefe de Planeación		
Revisó:	Representante de la Dirección SGC, Jefe de Planeación, profesional de control interno y profesional de planeación		
Aprobó:	Comité de Sistema Integrado de Gestión COSIG		
Información Adicional:			

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0	03/12/2007	Creación del documento
1	20/08/2008	Actualización por Adopción Manual de Procedimientos
2	20/09/2009	Actualización por : inclusión del proceso de Servicio al ciudadano (4.3.4) y su correspondiente ajuste en la caracterización de los procesos (Anexo 2), ajuste al contenido en el alcance (3.2) y ajuste a los indicadores de procesos (Anexo 4)
3	17/09/2010	Actualización por: Cambio en el año de referencia de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 Corrección del organigrama oficial Creación y organización de nuevos grupos internos de trabajo Aclaración de la ubicación de los indicadores de gestión en el SIGC
4	30/11/2011	Se actualiza arquitectura estratégica, y procedimiento para cumplimiento 4.2 de la NTC GP:1000 - 2009
5	11/11/2012	Cambio del Mapa de procesos, inclusión de dos objetivos de calidad, ajustes de acuerdo con la actualización de documentos del SIGC.
6	20/02/2014	Revisión del Manual, Misión, Visión, Política de Calidad, Actualización del Organigrama.
7	18/08/2014	Se actualizó: el organigrama, los requisitos de la NTCGP 1000 asociados a los procesos. Inclusión del proceso Gestión TIC e Innovación y Tecnología. Se ajustó la caracterización de los procesos.

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	6
1.1. HISTORIA	6
1.2. ORGANIGRAMA.....	7
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	8
2.1. MISIÓN.....	8
2.2. VISIÓN. (al año 2016).....	8
2.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	8
2.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.	8
3. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	9
3.1 OBJETIVO DEL MANUAL.	9
3.2 ALCANCE.....	9
3.3 EXCLUSIONES.....	9
3.4 MAPA Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	9
3.5 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD.....	9
3.5.1. Control de la elaboración.	9
3.5.2. Control de la divulgación.....	9
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSOR.....	10
4.1 PLANEAR.	10
4.1.1. Direccionamiento estratégico.....	10
4.1.2. Gestión de la calidad.	11
4.1.3. Gestión TIC.	11
4.2 HACER.	12
4.2.1. Investigación.	12
4.2.2. Asesoría y Asistencia Técnica.....	12
4.2.3. Innovación y Tecnología.	123
4.2.4. Gestión del Talento Humano.	13
4.2.5. Adquisición de bienes y servicios.	13
4.2.6. Gestión Jurídica.	14
4.2.7. Gestión Financiera.	14
4.3 VERIFICAR.....	14
4.3.1. Direccionamiento Estratégico.....	14

4.3.2. Gestión de Calidad.	15
4.3.3. Evaluación, Seguimiento y Control.	15
4.3.4. Servicio al Ciudadano.	15
4.4 ACTUAR.	16
4.4.1. Gestión de la calidad.	16
4.4.2. Direccionamiento Estratégico.	16
5. ANEXOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSOR.	17
5.1 Anexo 1. MAPA DE PROCESOS.	17
5.2. Anexo 2. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.	17
5.3. Anexo 3. RELACIÓN DE LOS PROCESOS CON LOS NUMERALES DE LA NTC GP 1000 Y LA ISO 9001.	22
5.4. Anexo 4. INDICADORES DE PROCESOS.	23

Bogotá, D.C., noviembre de 2012

Señores
SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSOR
Ciudad.

La suscrita Directora General, conjuntamente con los integrantes del COSIG y el que en ese momento era el Comité de Control Interno, manifiesta su interés de coadyuvar de manera directa y recurrente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 en el **Instituto Nacional para Sordos - INSOR**.

El INSOR en su proceso constante de actualización y mantenimiento de su Sistema de Gestión de Calidad y teniendo en cuenta que en la actualidad, la mayor parte de la información en las organizaciones del Estado tiene soporte digital (documentos electrónicos y mensajes de datos), ha desarrollado una campaña por mantener la documentación en el SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD - SIGC <http://172.16.10.202/ModeloINSOR/its-gestion/portal/index.php>, capacitando permanentemente a todos los servidores en su manejo y consulta.

Para lo cual, se ha dejado constancia a través de la expedición del Acta de Compromiso del 13 de febrero de 2007 y de las Resoluciones No. 026 de 2007 y 120 de 2011 por la cual se adopta el Sistema de Gestión de Calidad y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y ha reglamentado el Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG" en cumplimiento del mandato constitucional y legal de la entidad y en particular a lo establecido en la Ley 872 de 2003 y el decreto 4485 de 2009.

El Sistema de Gestión de Calidad que se ha adoptado e implementado se constituye en un instrumento gerencial que permite el cumplimiento de los objetivos fijados por la entidad en desarrollo de su función institucional y el mejoramiento de la gestión, así como la cualificación del ejercicio y operación de procesos y procedimientos, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de sus fines sociales.

Por consiguiente, se convoca a los demás niveles administrativos y a todos los servidores públicos de la entidad, a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el Sistema de Gestión de Calidad se convierta en un medio efectivo para el cumplimiento de la Misión y los objetivos institucionales del INSOR y se destinará la provisión de los recursos necesarios para implementar y mantener este Sistema.

RUBIELA ÁLVAREZ CASTAÑO
Directora General

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

1.1. HISTORIA

Con la Ley 56 de 1925 se creó un Instituto de Sordomudos y Ciegos, posteriormente con la Ley 143 de 1938 se constituye la Federación de Ciegos y Sordomudos con funciones principales de crear y desarrollar escuelas, dar programas de prevención, y establecer salacunas y servicios de formación laboral.

La experiencia de esta Federación de Ciegos y Sordomudos demostró la incompatibilidad técnica y practica de atender bajo una sola administración la labor pedagógica y de rehabilitación de los sordos y ciegos por los graves inconvenientes técnicos y administrativos que se generaron por la atención de estos dos grupos de población con limitaciones distintas, que requieren procesos independientes. Fue así como el gobierno Nacional mediante decreto 1955 de 1955 efectuó la disolución de la Federación de Ciegos y Sordomudos dejando constancia dentro del decreto de las razones que llevaron a esta decisión al tiempo que creo en su reemplazo al Instituto Nacional para Ciegos "INCI" y el Instituto Nacional para Sordos "INSOR", cada uno con personería jurídica independiente y con patrimonio propio.

El 30 de septiembre de 1972, por medio del decreto 1823, el Instituto Nacional para Sordos "INSOR" se clasifica y adscribe al Ministerio de Educación Nacional, como establecimiento público del Orden Nacional y se aprueban sus estatutos.

El 14 de agosto de 1997, por medio del Decreto 2009, se modifican los Estatutos del INSOR, se reestructura y se le asignan sus funciones acordes con la Constitución Política de 1991, la Ley 115 de 1994, Ley 60 de 1993, acuerdos y demás normas legales vigentes.

En el año 2005, se continúan acciones de modernización institucional, con la incorporación paulatina de procesos de estandarización para las acciones que se desarrollan en investigación y asesoría y asistencia técnica.

En el año 2009, se incorpora el proyecto "Estudios, herramientas y orientaciones para mejorar la calidad de vida de la población colombiana con limitación auditiva nacional" que busca desarrollar actividades de investigación sociocultural sobre la población sorda, abordando a esta población como unidad de análisis para mejorar la disponibilidad de información oficial y la comprensión de su situación por parte del Estado. Este proyecto ha permitido fortalecer las acciones de asesoría, recomendación y estrategias de política pública de atención y prestación de servicios a nivel nacional.

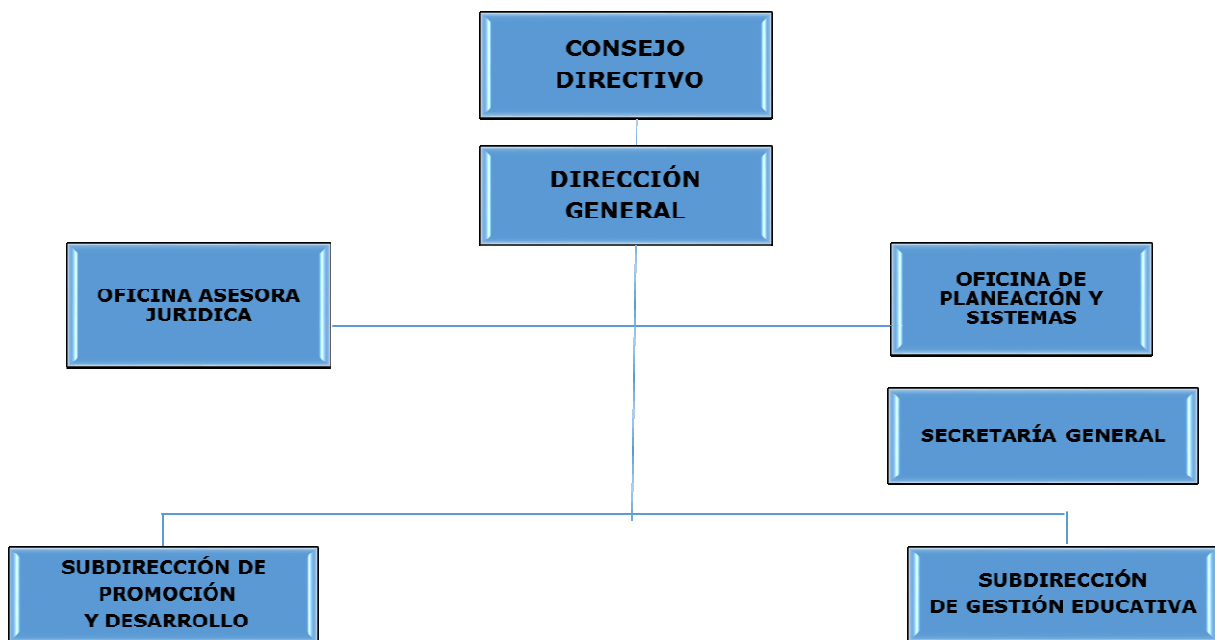
En el año 2009, los procesos institucionales son ratificados con la Certificación NTCGP1000 y la formulación de los proyectos de inversión misionales.

En el año 2010, según el acuerdo No. 009 de 2010 del 16 de Diciembre de 2010, se reformulan las funciones del INSOR. Finalmente, el acuerdo No. 003 de 2012 modifica los estatutos del INSOR.

En el año 2012, el INSOR a través del proyecto de "implementación de TIC en la educación formal para población sorda a nivel nacional", busca ampliar el desarrollo de estrategias pedagógicas que a través de uso de tecnologías de la información y la comunicación logren apoyar los procesos de calidad educativa que se organizan desde las secretarías de educación a nivel territorial.

En el año 2013 se adelantó una modernización institucional a través de la expedición de los Decretos 2106 del 27 de septiembre "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional para Sordos INSOR, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones" y el 2107 del 27 de septiembre "Por el cual se aprueba la modificación de la planta de personal del Instituto Nacional para Sordos -INSOR".

1.2. ORGANIGRAMA



Organos de asesoría y coordinación

- Comité de coordinación del sistema de control interno
- Comisión del personal

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1. MISIÓN.

Promover, desde el sector educativo, el desarrollo e implementación de política pública para la inclusión social de la población sorda.

2.2. VISIÓN. (al año 2016).

Seremos reconocidos como una entidad del sector educativo, innovadora, eficaz y competente, en la generación de capacidad institucional y comunitaria sostenible, para la inclusión social de la población sorda.

2.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD.

El INSOR, como entidad asesora del Ministerio de Educación Nacional, propende y aporta a la construcción de una sociedad incluyente, a través de la innovación en la generación de procesos de autogestión para la población sorda colombiana y en el diseño de estrategias para mejorar la calidad de los servicios de atención a esta comunidad a nivel nacional, dentro de un ambiente de mejoramiento continuo que procure el incremento de la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad.

2.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

- Fortalecer la capacidad técnica de las entidades territoriales para el mejoramiento de la calidad de la oferta educativa para la población sorda.
- Consolidar alianzas estratégicas intersectoriales e interinstitucionales para la inclusión social de la población sorda.
- Incrementar los niveles de satisfacción de los beneficiarios, usuarios y de los grupos de interés del INSOR.
- Fomentar el conocimiento de las herramientas y metodologías del INSOR definidos en su SIGC para el desarrollo de sus actividades.

3. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3.1 OBJETIVO DEL MANUAL.

Establecer los lineamientos generales del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del INSOR, presentar la estructura de este sistema y servir de consulta permanente a todos los servidores públicos de la entidad en la implementación, desarrollo y mejora del mismo.

Este Manual sirve como guía para la adecuada ejecución de las actividades que deben cumplir los servidores públicos de la entidad, es consecuente con el direccionamiento estratégico, la Política de la Calidad trazada por la entidad, y con el cumplimiento de los objetivos de la calidad; conforme a los requisitos exigidos por los estándares NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

3.2 ALCANCE.

El Sistema de Gestión de la Calidad aplica a todos los procesos del INSOR que generan valor al cumplimiento de su misión.

3.3 EXCLUSIONES.

El Sistema de Gestión de la Calidad del INSOR no hace exclusión de ninguno de los numerales de la norma NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

3.4 MAPA Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

Los procesos identificados para el Sistema de Gestión de la Calidad del INSOR se presentan en los anexos 1 y 2.

3.5 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD.

3.5.1. Control de la elaboración.

La elaboración del Manual de la Calidad es responsabilidad del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.

3.5.2. Control de la divulgación.

La divulgación y la aplicación correcta del Manual de la Calidad es responsabilidad principal del Representante de la Dirección. Podrá ser consultado por cualquier servidor público del INSOR en su respectiva área, (Véase PGC-001 Gestión Documental). Control de cambios.

Los cambios o modificaciones al Manual de la Calidad se realizan según lo estipulado en el PGC-001 Gestión Documental y son revisados por el Representante de la Dirección y aprobados por el Comité Coordinador de los Sistemas de Control Interno, Gestión de Calidad, Desarrollo Administrativo, Antitrámites y de Gobierno en Línea, también denominado Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG".

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSOR.

Este Manual describe los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad y evidencia el cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008, que están agrupados en las cuatro actividades básicas del ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

El entendimiento directo de las relaciones de los procesos con los numerales de la norma, se aprecia en el Anexo 3 "Relación de los procesos con los numerales de la NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008".

4.1 PLANEAR.

4.1.1. Direccionamiento Estratégico.

El INSOR planifica su gestión a través de un plan indicativo cuatrienal que inicia con la revisión de su misión, visión, políticas y objetivos. Con base en la metodología de marco lógico y MGA, se plantean los proyectos del plan operativo anual, se formulan, se ejecutan y se controlan de manera individual.

La Dirección del INSOR está plenamente convencida de los beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Por esta razón, ha expresado su compromiso de manera específica al inicio de este manual donde se aprueba la provisión de los recursos necesarios para implementar y mantener este sistema.

La Dirección reconoce que el éxito de la entidad está en comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios, beneficiarios y destinatarios entregando soluciones oportunas y para ello garantiza que se determinan y cumplen los requisitos del cliente a través de la realización de los procesos operativos.

El INSOR estableció la política de la calidad con base en el direccionamiento estratégico, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del cliente como herramienta fundamental para el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta política es revisada por el Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG" para su continua adecuación y es comunicada y entendida dentro de la entidad.

La divulgación de la política de la calidad es responsabilidad de los integrantes del Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG", los subdirectores y líderes de proceso del INSOR, quienes además verifican la comprensión de la misma. Del mismo modo, es responsabilidad de los líderes de las áreas la divulgación y comprensión de la política de la calidad entre los colaboradores a su cargo.

Los objetivos de la calidad del INSOR se han formulado con base en el direccionamiento estratégico para dar cumplimiento a la política de la calidad. Por otra parte, la entidad ha establecido indicadores que permiten monitorear el logro de estos objetivos.

La entidad tiene definida la estructura y los niveles de autoridad en el organigrama presentado en el numeral 1.2 de este Manual.

La responsabilidad que tiene cada colaborador con relación al Sistema de Gestión de la Calidad se indica en la caracterización de los procesos, los procedimientos, instructivos y demás documentos normativos de la entidad. Esta responsabilidad es comunicada a todo el personal involucrado en el sistema a través de las capacitaciones y la descripción de cargos.

El Director del INSOR ha designado como su Representante ante el Sistema de Gestión de la Calidad al Asesor de Planeación, quien independientemente de las responsabilidades propias de su cargo, tiene la autoridad y el deber de asegurarse de que se establezca, se implemente y se mantenga el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los requisitos de la NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

El Representante de la Dirección tiene dentro de sus responsabilidades informar al Director sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para efecto de su revisión y promover en todos los niveles del INSOR la importancia que tiene cumplir con los requisitos del cliente. El conjunto de responsabilidades del Representante de la Dirección está en el Manual de funciones.

Es responsabilidad del Representante de la Dirección y del Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG", que el Sistema de Gestión de la Calidad sea entendido y que la comunicación al interior del INSOR sea eficaz. Para ello, la entidad utiliza mecanismos tales como reuniones informativas sobre el sistema, sobre la cultura de la calidad y sobre temas específicos de la calidad; así como también comunicaciones internas, capacitaciones y entrenamiento.

La Dirección del INSOR garantiza que la comunicación dentro de la entidad se da en todos los niveles, y que todo el personal identifica claramente a quien debe acudir y quiénes son sus clientes y proveedores internos.

Las fases de planeación y control de los proyectos están documentados en el procedimiento PDE-001 Direccionamiento Estratégico.

4.1.2. Gestión de la calidad.

El INSOR tiene establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con el estándar NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Además mantiene y mejora continuamente su eficacia.

Para lo anterior se identificó, por medio del Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG" y siguiendo el direccionamiento estratégico, los procesos del sistema, su secuencia, sus interacciones y sus responsables, como se observa en los anexos 1 y 2 de este Manual.

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del INSOR está conformada de la siguiente manera:

- Manual de la Calidad, que describe de manera global el Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo el alcance del mismo, los detalles y justificaciones de las exclusiones, la política y los objetivos de la calidad, la caracterización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, los procedimientos documentados exigidos por los estándares, los instructivos y las disposiciones establecidas por el INSOR para apoyar el Sistema de Gestión de la Calidad (MGC-001 Manual de la calidad).
- Los procedimientos documentados exigidos por la norma NTC GP 1000 e ISO 9001 y los demás procedimientos establecidos por el INSOR para asegurar la estandarización de las operaciones.
- Los instructivos, guías, manual de funciones y competencias y manuales de usuario, que soportan la operación.
- Los registros requeridos por las normas aplicadas y los demás establecidos por la entidad.

El INSOR tiene establecido un procedimiento documentado para gestionar los documentos internos y externos que hacen parte de su Sistema de Gestión de la Calidad. Este procedimiento garantiza la distribución de los documentos en la entidad, el control de los mismos, su correcta revisión y aprobación, así como las directrices relacionadas con la gestión de archivos según la Ley 594 de 2000; y sus actividades se encuentran plasmadas en el procedimiento PGC-001 Gestión Documental.

En este procedimiento también se establecen los controles necesarios para los registros de la calidad, que proporcionan la evidencia necesaria para comprobar la conformidad del Sistema de gestión de calidad de la entidad y la eficacia del mismo.

4.1.3 Gestión TIC.

A través del proceso de comunicaciones en el Insor se asesora, coordina, identifica y diseñan estrategias de comunicación con el objeto de fortalecer las relaciones internas y promocionando la imagen institucional con los grupos de interés externos.

4.2 HACER.

4.2.1. Investigación.

El INSOR desarrolla líneas de investigación en Educación y Pedagogía, Comunicación y Lenguaje, prevención y detección de Pérdida Auditiva y Accesibilidad y Tecnología; con base en las cuales propone alternativas de educación integral, promoción y prevención de la salud auditiva y accesibilidad a la información para personas sordas.

Este proceso se detalla en el procedimiento PIN-001 Proyecto de Investigación.

4.2.2. Asesoría y Asistencia Técnica.

El INSOR desarrolla acciones para el fortalecimiento de la capacidad institucional de las Secretarías de Educación, mediante estrategias que facilitan procesos de inclusión social y la preparación para la vida activa de la población sorda, brindando asesoría

técnica a la comunidad educativa, a través de la transferencia de información técnica y cualificación en educación formal para sordos a los equipos docentes, intérpretes en Lengua de Señas Colombiana, modelos lingüísticos y profesionales de apoyo.

Así mismo, desarrolla programas de prevención y promoción de la salud auditiva, convenios y proyectos de asesoría y seguimiento sobre formación para el trabajo y el desarrollo humano, y asesoría a empresas para la vinculación laboral de las personas sordas.

Igualmente, promueve tecnologías para el acceso a la información en medios audiovisuales para la población sorda colombiana.

Los pormenores de este proceso se detallan en el procedimiento PAT-001 Asesoría y asistencia técnica.

4.2.3 Innovación y Tecnología.

El proyecto de innovación tecnológica nace en el INSOR como una estrategia a través de la cual se pretende llegar a diferentes espacios interactivos que, a su vez, permitan ampliar la presencia en el territorio nacional.

A través de su plataforma *INSOR Interactivo*, la institución brinda la posibilidad a la población colombiana de participar de forma tecnológica en asesorías y cursos virtuales que van orientados a la cualificación de agentes educativos sobre temas de la comunidad sorda colombiana.

4.2.4 Gestión del Talento Humano.

En el INSOR se sabe que el talento humano es la base de su Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto cuenta con un equipo altamente competente para cumplir las responsabilidades de los procesos.

El INSOR ha identificado las competencias para todos los cargos que impactan la calidad del servicio y en consecuencia se selecciona el personal idóneo, se evalúan dichas competencias en todos los niveles y se desarrolla anualmente para toda la entidad un programa de capacitación, inducción y re-inducción; además se evalúa el impacto de la capacitación en cada uno de ellos. Esto se efectúa en el marco de la Ley 909 de 2004 y demás normativa y lineamientos del DAFP.

Este proceso se aprecia en los procedimientos PTH-001 Administración del Talento Humano y PTH-002 Desarrollo del Talento Humano.

4.2.5 Adquisición de bienes y servicios.

El INSOR basa la planificación de sus compras en un Plan de compras anual que se controla en su ejecución.

La entidad contrata bienes y servicios cumpliendo las disposiciones establecidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, ley 1474 de 2011 y Decreto 734 del 2012 y normativa reglamentaria. Se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados, mediante la verificación detallada de cada contratación, con la figura del supervisor que revisa la calidad del bien o servicio y autoriza los pagos contractuales.

La selección de proveedores se realiza en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios según los requisitos del INSOR. Para la clasificación de los proveedores se parte de una evaluación inicial, que se alimenta de con cada relación contractual para poder reevaluar al proveedor bajo los mismos criterios de evaluación inicial.

Este proceso está documentado en los procedimientos PAB-001 Adquisición de Bienes y Servicios y en el instructivo IAB-009 Evaluación y Calificación de Proveedores.

4.2.6 Gestión Jurídica.

El INSOR asegura la coherencia y consistencia de todas las actuaciones de la entidad dentro del orden jurídico, constitucional y legal vigente a través del servicio de un experto jurídico de tiempo completo que lidera la Oficina Jurídica y apoya a todos los procesos en los conceptos internos y externos.

Estas actividades se describen en el procedimiento PGJ-001 Asesoría Jurídica.

4.2.7 Gestión Financiera.

El INSOR maneja los sistemas contable y presupuestal en concordancia con las actividades de tesorería, de manera coherente para la programación y ejecución de los recursos determinados para el cumplimiento del direccionamiento estratégico, ejecutado por medio de la plataforma externa SIIF del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Los procedimientos que apoyan este proceso son PGF-001 Presupuesto, PGF-002 Tesorería y PGF-003 Contabilidad.

4.3 VERIFICAR.

4.3.1. Direccionamiento Estratégico.

El INSOR a través del Asesor de Planeación lleva un control estricto de los proyectos de inversión.

Esto se logra con buenas prácticas de gestión pública implementando herramientas como la Metodología General Ajustada, Marco Lógico y Cuadro de Mando Integral, que permiten una adecuada planificación y control de los proyectos.

4.3.2. Gestión de Calidad.

El proceso de gestión de la calidad, a través del seguimiento y control del servicio no conforme hace una verificación de las características de la calidad de los servicios que presta el INSOR y se registra para la posterior toma de acciones de mejora, según se aprecia en el PGC-002 Seguimiento y Control del Servicio no Conforme.

Adicionalmente, se programa la realización de las auditorias internas de la calidad con el objetivo de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad aplicando el procedimiento PCI-002 Auditoria Interna.

No obstante, se tiene en cuenta la criticidad de los procesos y el desempeño de los mismos para planear y ejecutar auditorias adicionales. El programa de auditorias la totalidad de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La evaluación de los resultados de la auditoria permite determinar la necesidad de acciones correctivas y de acciones preventivas.

4.3.3. Evaluación, seguimiento y control.

El Sistema de Control Interno en el INSOR, contribuye al fortalecimiento de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de los procesos, funciones y actividades con eficacia y eficiencia. Así mismo, formulando recomendaciones a través de la evaluación y seguimiento independiente realizado y brindando asesoría para la toma de decisiones. Las actividades para evaluar periódicamente el sistema de control interno están descritas en el procedimiento PCI-001 Control Interno.

Así mismo, el procedimiento PCI-002 Auditoria Interna permite determinar la conformidad de los Sistemas de Gestión implementados, de acuerdo con los requisitos establecidos. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

4.3.4. Servicio al Ciudadano.

El INSOR, es una entidad que reconoce la importancia del ciudadano, de tal manera procura establecer un flujo y retroalimentación constante con los ciudadanos, dentro de un concepto donde la información es un derecho.

El INSOR tiene implementado el Sistema de Servicio al Ciudadano (SAC), en el marco de la orientación emanada del Ministerio de Educación Nacional, medio que permite soluciones dentro de los términos de ley respecto a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos.

El procedimiento que apoya este proceso es PSC-001 Atención al Ciudadano, los instructivos: ISC-001 Peticiones, Quejas y Reclamos y ISC-002 Seguimiento Periódico a las PQR.

4.4 ACTUAR.

4.4.1. Gestión de la calidad.

La principal herramienta para la mejora son las acciones correctivas y preventivas. Sin embargo, el Director General de acuerdo con los resultados generados por las encuestas y por la revisión del Comité de Dirección y en las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG" decide sobre las acciones tendientes a mejorar continuamente los procesos y los productos del sistema. Todos los resultados obtenidos a través del análisis constituyen evidencia de mejora.

El INSOR se asegura que cuando se presente una no conformidad real o potencial, ésta se elimine o se prevenga, con el objeto de que no vuelva a ocurrir o no ocurra. Esto se asegura mediante la aplicación del procedimiento PGC-003 Acción Correctiva y Preventiva.

La principal fuente de solicitudes de acción correctiva son los reportes de no conformidad, los informes de auditorias internas, las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG", las reuniones del Comité Directivo, las revisiones por la Dirección y la proactividad del personal.

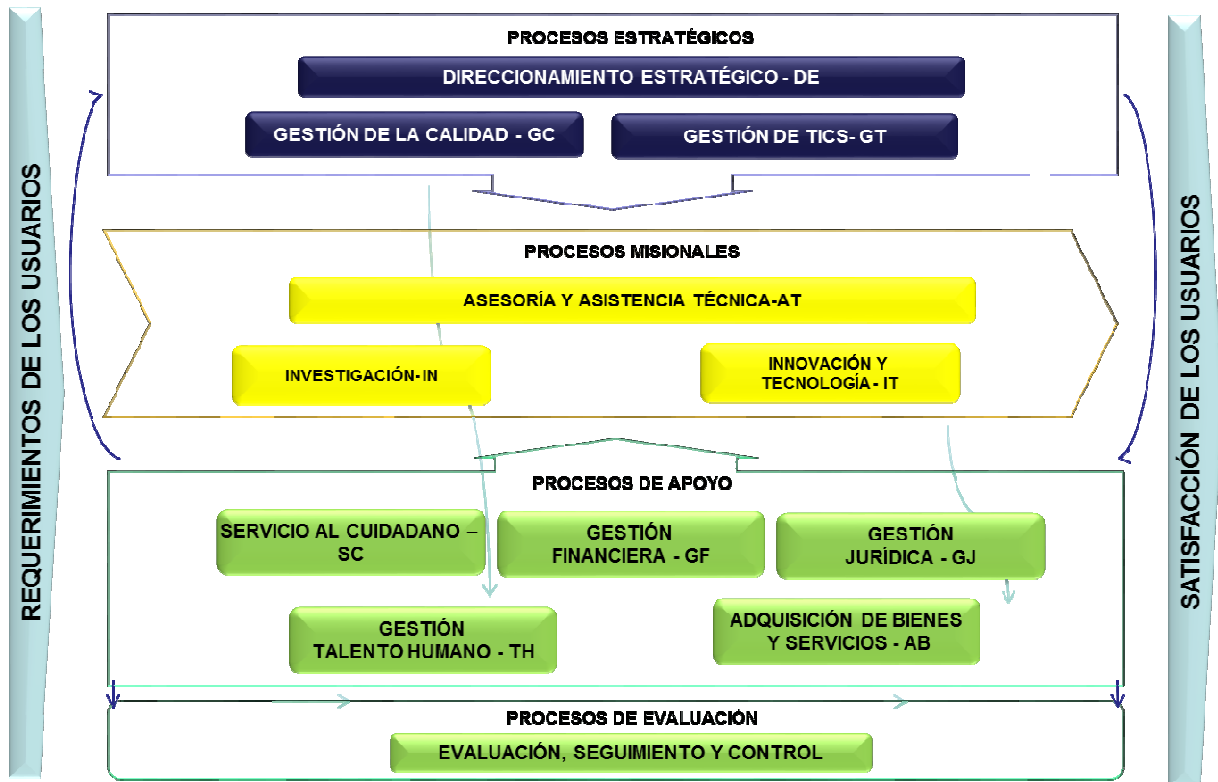
4.4.2. Direccionamiento Estratégico.

El INSOR evalúa su Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su eficacia, aptitud y conveniencia. Con base en los requisitos generales de la NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008; revisa la política y los objetivos de la calidad que se establecieron y da alcance a los cambios que pueda tener la entidad en cualquier momento manteniendo el enfoque en satisfacer los requisitos del cliente. Las revisiones se hacen por lo menos una vez al año.

Adicionalmente, la Directora del INSOR revisa el Sistema de Gestión de la Calidad en cada Comité del Sistema Integrado de Gestión "COSIG" y actúa en consecuencia tomando las acciones necesarias.

5. ANEXOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSOR.

5.1 Anexo 1. MAPA DE PROCESOS.



5.2. Anexo 2. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.

Ver archivo en el SIGC en la siguiente dirección:

<http://172.16.10.202/ModeloINSOR/its-gestion/index.php>

En la ruta:

Documentación/Listado Maestro de Documentos Internos

"Texto clave: Caracterización"/Documento: FGC-025 Caracterización de los Procesos del INSOR.

ID	PROCESO	OBJETIVO	RESPONSABLE	RECURSOS E INFORMACIÓN	NORMATIVA	ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	SALIDAS	PROCESO CLIENTE	CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DOCUMENTO
PROCESOS ESTRATÉGICOS											
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Orientar el modelo de gestión institucional que facilite la operación de la entidad sobre un marco estratégico hacia el aumento de la calidad e impacto de la inversión y actividades misionales.	Asesor de Planeación	Plan Nacional de Desarrollo, Política Nacional de Educación, Plan Decenal de Educación, Política Nacional de Discapacidad, Normas Internacionales y convenciones sobre Derechos de las personas en situación de discapacidad, Metodología de Planeación Estratégica, BPIN, Sistema de Información e Indicadores	Constitución Política de 1991 Art. 334º, Ley 152 de 1994, Decreto 111 de 1996 Art. 68º, Decreto 841 de 1996, Ley 38 de 1989 Art. 2º, Ley 489 de 1998	Informes de gestión misional, administrativa y financiera, Plan Indicativo y Plan Estratégico Vigencia Anterior, Anteproyecto de Presupuesto	Procesos del INSOR	Ficha EBI-BPIN actualizadas, ficha especificaciones de proyectos, Presupuesto de Inversión y Funcionamiento, Ficha Resumen de subproyectos, Plan Operativo Anual de Inversiones.	Procesos del INSOR	Programación y control	PDE-001 Direccionamiento estratégico
2	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad	Representante de la Dirección	Lineamientos del DAFP Familia de normas ISO 9001:2008	Ley 872 2003 Decreto NTCGP 1000:2009	Informes de Revisión por la Dirección	Procesos del INSOR	Acciones de mejora	Procesos del INSOR	Acciones de mejora oportunas, eficaces y eficientes	MGC-001 Manual de la Calidad; PGC-001 Gestión documental; PGC-002 Seguimiento y control del servicio no conforme; PGC-003 Acción correctiva y preventiva
3	GESTIÓN TIC	Asesorar, Coordinar, Identificar y diseñar estrategias de comunicación con el objeto de fortalecer las relaciones internas promocionando la imagen institucional con los grupos de interés externos	Coordinador grupo de comunicaciones	Recurso Humano: 1 Profesional Especializado, 3 Técnicos. Recurso Tecnológico y de Infraestructura: 4 Puestos de Trabajo con sus equipos respectivos, 1 Estudio de TV, 1 Sala de Edición. Recurso Documental: Instructivos, Manual, Guías, Procedimientos, Formatos. Sistemas de Información: SAC, Dragon Naturally, CPC	Constitución Política Colombiana, Decreto 1599 de 2005, Decreto 2009 de 1997, Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998, Resolución 142 de 2006 DAFP.	Necesidades de los usuarios – Información Interna Necesidades Internas y externas - Información interna y/o externa Información interna y/o externa Necesidad Interna de Publicación de Información – Solicitud Interna Grupos de Interés Internos y/o externos	Funcionarios del INSOR, Organizaciones Comunitarias, grupos de interés externos.	Boletín Interno, externo y de prensa Publicación en Cartelera Respuesta del Requerimiento Información General en las redes sociales Videos LSC, Closed Caption	Funcionarios del Insor Medios de Comunicación, entidades, organizaciones y grupos de interés externos.	Claro, oportuno confiable, técnico, seguro, completo, preciso etc.	PGT-001

PROCESOS MISIONALES

4	INVESTIGACIÓN	Aportar e innovar en la solución de la problemática de los asuntos relacionados con la limitación auditiva, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población sorda	Subdirector Gestión Educativa	Investigadores Asesores Equipo informático Servicios específicos de interpretes Suscripción a redes de conocimiento: CIDEI, DANE	Constitución Política Art. 13º, 16º, 47, 68º, Política Sector Educación, Ley 115 de 1994 Ley 324 de 1996, Ley 715 de 2001, Ley 982 de 2005	Ficha de especificaciones de proyecto de investigación	Direccionamiento estratégico	Informe final Orientaciones técnicas Documentos publicables Servicio al Ciudadano	Proceso de Asesoría y asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Conformidad del informe final a la estructura • Identificación del líder y de los responsables • Claridad en la redacción 	PIN-001 Desarrollo de proyectos de investigación
5	ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	Brindar servicios de Asesoría y asistencia técnica para el mejoramiento de la calidad educativa e inclusión social de la población sorda colombiana.	Subdirector Promoción y Desarrollo	Asesores externos Capacitación y actualización Redes de información con sector educación, protección social, comunicaciones DANE Acceso a la Internet Aula Virtual	Constitución Política Art. 13º, 16º, 47, 68º, Política Sector Educación Ley 115 de 1994 Ley 324 de 1996, Ley 715 de 2001, Ley 982 de 2005	Ficha de especificaciones de proyecto de Asesoría y asistencia técnica, Orientaciones técnicas de investigación	Direccionamiento estratégico Investigación	Programas de cualificación regionales y nacionales, convenios de acompañamiento, divulgación y promoción de políticas, productos o materiales técnicos	Usuarios, beneficiarios y destinatarios	Pertinencia de los temas desarrollados a los usuarios, Satisfacción del cliente	Informes técnicos y de gestión de asesoría, Conceptos técnicos PAT-001 Asesoría técnica
6	INNOVACION Y TECNOLOGÍA	Orientar el procedimiento del diseño de cada una de las partes de los cursos virtuales del INSOR y de la ejecución y acompañamiento de los mismos.	Subdirector de promoción y desarrollo Subdirector de Gestión Educativa.	Derechos de las personas en situación de discapacidad, Plan de desarrollo de proyectos de formación virtual y a distancia del Ministerio de educación Nacional, Plan de desarrollo e implementación de las TIC en entidades públicas. Política WEB 2.0 del MINTIC	Constitución Política de 1991, Ley 1188 de 2008 Decreto 1295 del 20 de abril de 2010 del Ministerio de Educación.	Informe. Lineamientos Pedagógicos Proyecto Cursos Virtuales, Normas APA, Estándares internacionales para la creación de OVA.	Procesos del INSOR	Guiones y materiales didácticos multimedia para la cualificación a través de medios virtuales. Espacios y programas de formación complementaria virtual.	Procesos del INSOR	Programación, desarrollo de productos y evaluación de la ejecución de cada curso virtual.	PIT-001

PROCESOS DE APOYO

7	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Tener un personal competente	Secretario General	Lineamientos del DAFP y CNSC	Ley 999 de 2004 Ley 50 de 1990 Ley 100 de 1993 Ley 89 de 1998 Resoluciones y Circulares del DAFP y CNSC	Requisición de personal competente	Procesos del INSOR	Personal competente	Procesos del INSOR	Oportunidad y cumplimiento de requisitos	PTH-001 Administración del TH PTH-002 Desarrollo del TH
8	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Contratar bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la entidad y conservar el buen estado y garantizar la funcionalidad de los servicios requeridos.	Jefe de Oficina Jurídica	Presupuesto vigente Plan Estratégico Anual Plan de compras	Ley 80 de 1993. Ley 598 de 2000 Ley 1150 de 2007 Decreto 3512 de 2003 Acuerdo 004 de 2005 SICE Resolución 044 de 2006	Ficha de especificaciones de los proyectos, Solicitudes específicas	Procesos del INSOR	Bienes y servicios adquiridos	Procesos del INSOR	Oportunidad Totalidad Cumplimiento de especificaciones	PAB-001 Contratación de Bienes y Servicios PAB-002 Gestión de Infraestructura
9	GESTIÓN FINANCIERA	Asegurar una adecuada programación, ejecución, controlar y registro de los recursos financieros de la entidad.	Coordinación financiera	Ley de presupuesto, Directrices emanadas por la Contaduría General de la Nación y Ministerio de Hacienda Programación financiera de Proyectos de inversión Plan Nacional de Desarrollo, Apropriación presupuestal,	Ley de presupuesto Decreto 111 de 1996, Plan General de Contabilidad Pública, Art. 354º de la Constitución Política, Ley 716 de 2001 Normar tributarias del orden nacional y distrital Ley 179 de 1994, Ley 225 de 1995	Solicitud de CDP Ficha de especificaciones de los proyectos, Necesidades de gasto asociadas a cada Rubro Presupuestal	Procesos del INSOR	Presupuesto ejecutado	Procesos del INSOR	Cumplimiento de las normas Contables y Financieras	PGF-001 Presupuesto PGF-002 Contabilidad PGF-003 Tesorería

10	GESTIÓN JURÍDICA	Garantizar la coherencia y consistencia de todas las actuaciones de la entidad dentro del orden jurídico constitucional y leyes vigentes.	Jefe de Oficina jurídica	Jurisprudencia	Constitución Política de 1991 Código Contencioso Administrativo o Código de Procedimiento Civil Ley 80 de 1993 Ley 190 de 1994 Ley 388 de 1997 Decreto 1420 de 1998	Solicitudes de conceptos jurídicos	Procesos del INSOR	Conceptos jurídicos	Procesos del INSOR	Oportunidad	PGJ-001 Asesoría Jurídica
11	SERVICIO AL CIUDADANO	Brindar información y respuesta a los requerimientos de todo ciudadano en especial sobre peticiones, quejas y reclamos, en temas relacionados con la misión institucional.	Secretario General	Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)	Constitución Política, artículo 23; Código Contencioso Administrativo; Decreto 2150/95. Artículo 16, 20; Decreto 2130/92	PQR solicitudes	Todos los procesos del SGC Usuarios, beneficiarios y destinatarios	Respuesta a QPR y solicitudes	Usuarios, beneficiarios y destinatarios	Oportunidad	PSC-001 Atención al ciudadano
PROCESO DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL											
12	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la entidad, promoviendo y facilitando la correcta ejecución y el autocontrol en las funciones y actividades para el logro de la misión institucional	Asesor Control Interno	Manual Técnico de Implementación MECI Plan Estratégico Anual Mapa de Procesos y Manual de Procedimientos	Constitución Política Ley 87 de 1993 Ley 872 de 2003 MECI 1000:2014	Informes de Gestión, Informes de PQR's	Procesos del INSOR	Informe de Auditoría Informes a Organos de Control	Procesos del INSOR	Solución eficaz de hallazgos	PCI-001 Control Interno, ICI-001 Auditoría Interna PCI-002 Procedimiento auditoría interna

5.3. Anexo 3. RELACIÓN DE LOS PROCESOS CON LOS NUMERALES DE LA NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

ÍTEM	PROCESO	REQUISITO ASOCIADO
1	Direccionamiento Estratégico	4.1 -4.2.3 - 4.2.4 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4.1 - 5.4.2 - 5.5- 5.5.1 -5.5.2 - 5.5.3 - 5.6.1 -5.6.2 - 5.6.3 -6.1 - 7.1 - 8.4 - 8.5.1
2	Evaluación Seguimiento y Control	4.1 - 4.2.3 - 4.2.4 - 7.5.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5.2 - 8.5.3
3	Gestión de la Calidad	4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.2 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3
4	Gestión TIC	4.2.3 - 4.2.4 - 6,3 - 6,4 - 5.5.3 - 7.1, - 7.2.3 - 7.5 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.5
5	Investigación	4.2.3 - 4.2.4 - 6.3 - 7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.3.1 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.3.4 - 7.3.5 - 7.3.6 - 7.3.7 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5 - 7.6 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.5
6	Innovación y Tecnología	4.2.3 - 4.2.4 - 7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.3.1 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.3.4 - 7.3.5 - 7.3.6 - 7.3.7 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5 - 7.6 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3
7	Asesoría y Asistencia Técnica	4.2.3 - 4.2.4 - 5.1 - 7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5 - 7.6 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.5
8	Gestión del Talento Humano	4.2.3 - 4.2.4 - 6.2.1 - 6.2.2 - 6.4
9	Adquisición de Bienes y Servicios	4.2.3 - 4.2.4 - 6.1 - 6.3 - 7.4.1 - 7.4.2 - 7.4.3
10	Gestión Financiera	4.2.3 - 4.2.4 - 6.1 - 6.3
11	Gestión Jurídica	4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 7.2.1 - 7.2.3- 7.5.1 - 8.2.1 -8.2.4 - 8.5
12	Servicio al Ciudadano	4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 6.2.2 - 6.3 - 6.4 - 7.1 - 7.2.3 - 8.2.1 - 8.5 -8.5.2

5.4. Anexo 4. INDICADORES DE PROCESOS

Ver el módulo de indicadores en la siguiente dirección:

<http://172.16.10.202/ModeloINSOR/its-gestion/index.php>