INFORME DE EVALUACION AL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DEL INSOR

El Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTCGP 1000:2004 e ISO 9001:2000 y posteriormente actualizado a la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 fue adoptado en el INSOR a finales del año 2008 logrando la certificación de su Sistema en octubre del año 2009. Este le permitió llevar al INSOR al compromiso del mejoramiento continuo de sus procesos para facilitar el cumplimiento de las metas institucionales y acercar el Instituto a los requerimientos de los usuarios.

Durante el presente año (Mayo 4 y 5), el INSOR recibió Auditoría de Transferencia 2° Seguimiento de la empresa BVQI COLOMBIA LTDA en cuyo informe se reportó una No Conformidad menor frente a la cual se implementó la acción de mejora respectiva, logrando el mantenimiento de la certificación.

El Instituto tenía planeado realizar auditorías para obtener la recertificación durante la presente vigencia, sin embargo de acuerdo a la recomendación realizada por la Asesora de Control Interno resultado de las debilidades encontradas en el Sistema de Gestión de Calidad, el Comité Directivo aprobó posponer esta actividad para la próxima vigencia.

El Informe se desarrollará teniendo en cuenta los numerales de la Norma Técnica Para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008.

1. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

1.1 Requisitos Generales

El INSOR determinó los procesos que le permiten cumplir su misión: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación. Como Estratégicos diseñó: Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad y Gestión de TICS-GT; en Misionales: Investigación- IN, Asesoría y Asistencia Técnica-AT e Innovación y Tecnología-IT; en procesos de apoyo determinó: Servicio al Ciudadano-SC, Gestión Financiera-GF, Gestión Jurídica-GJ, Adquisición de Bienes y Servicios- AB, Gestión de Talento Humano- TH y como proceso de evaluación tenemos: Evaluación, Seguimiento y Control.
Estos procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, se han identificado, en el Mapa de Procesos mostrándose su secuencia e interacción en dicho mapa. La caracterización de los procesos se relaciona en el Anexo Número 2 del Manual de Calidad.

El INSOR ha establecido controles sobre los riesgos identificados y valorados que pueden afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad. Ha elaborado su mapa de riesgos institucional teniendo en cuenta la metodología establecida por el DAFP. El mapa de Riesgos del Instituto ha sido construido por procesos, ha sido divulgado a los servidores públicos y la política de Administración de Riesgos fue socializada durante la jornada de inducción- reinducción efectuada en la semana del 28 de enero al 4 de febrero del presente año. El último seguimiento

realizado al mapa de riesgos institucional, se encuentra con corte al mes de junio de 2015.

1.2 Gestión Documental

1.2.1 Manual de Calidad

El Manual de la Calidad es parte fundamental de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad del INSOR, define la política, los objetivos y la responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad; describe los diferentes procesos que conforman el Sistema y evidencia el cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000 y de la ISO 9001, que están agrupados en las cuatro actividades básicas del ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

El Manual de Calidad del INSOR fue actualizado en agosto de 2014 en lo relacionado con el organigrama, los requisitos de la NTCGP 1000 asociados a los procesos, la inclusión del Proceso Gestión TIC y el de Innovación y Tecnología; asimismo se ajustó la caracterización de los procesos.

1.2.2 Control de los Documentos

El Control de los documentos se encuentra en el procedimiento PGC-001 Gestión Documental. En dicho procedimiento se observa la metodología para crear, actualizar o dar de baja un documento. Al respecto se observa que el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad ITS contempla en el módulo de Documentos la opción de crear, modificar y/o anular un documento indicando el tipo de solicitud, justificación y el documento, sin embargo, no se encuentra funcionando.

El Procedimiento menciona los documentos de carácter externo que llegan al INSOR, haciendo una enumeración de estos, manifestando que se encuentran en el listado maestro de documentos del aplicativo SIGC, lo cual no se evidenció. No se evidencia tampoco la forma de adoptar un documento externo dentro del proceso.

Además de lo anterior, se anota la dificultad presentada durante este año relacionada con la aprobación de los documentos en el COSIG por cuanto este comité no se ha reunido de conformidad con lo previsto en la Resolución 120 de julio 11 de 2011 según la cual las reuniones se llevarán a cabo de forma ordinaria, por lo menos una vez cada trimestre, en los meses de enero, abril, julio y octubre. Y en forma extraordinaria, cuando sean convocados por la Dirección o por solicitud de dos de sus miembros.
Se observa que el INSOR en este procedimiento une el control de documentos y el control de registros no separando ambos procedimientos.

1.2.3 Control de los Registros

Como se mencionó anteriormente, el INSOR en el procedimiento PGC-001 Gestión Documental contempla tanto el control de los documentos como el control de los registros. Es decir, en este procedimiento en el flujograma se observa lo relacionado con la creación, actualización o baja de un documento y en las definiciones, adopta las que aparecen en la ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) y en el Mini-manual Tablas de Retención y Transferencias Documentales. Adopta también definiciones

relacionas con archivo de gestión, central, conservación preventiva, disposición documental, serie y subserie documental, TRD, tipos documentales, unidad archivística, unidad de conservación entre otras.

Además de lo anterior, se anota que por la ubicación del archivo de la entidad, se tiene el hecho de que la conservación de los documentos no reúne las condiciones ambientales adecuadas, lo cual debe ser aplicado desde el proceso de planeación documental en la definición de las características con que se registra la información durante su gestión y hasta la disposición final de los documentos con el fin de garantizar su preservación en el tiempo sea cual sea su medio y forma de registro o almacenamiento.

Es importante entonces que en el INSOR se establezcan los dos procedimientos por separado pues se trata de actividades diferentes relacionadas la una con la creación o elaboración de los documentos y la otra con su almacenamiento, conservación, recuperación.

2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

2.1 Compromiso de la Dirección

Evidencia del compromiso de la Dirección se encuentra en el Plan Operativo Anual de Inversiones publicado en la página Web en donde se observan recursos destinados a *Mantener Actualizado El Sistema De Gestion De Calidad*. Además de lo anterior, se anota la vinculación en el mes de octubre de una profesional especializada adscrita a la Oficina de Planeación y Sistemas encargada del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad y la contratación de un profesional para asesorar a la oficina de planeación y sistemas en temas relacionados con la actualización del direccionamiento estratégico, procesos misionales, indicadores de gestión de recursos del sistema de gestión de calidad del INSOR.

2.2. Enfoque al Cliente

El Instituto asegura el enfoque al cliente en el diseño de los planes, programas y proyectos teniendo en cuenta los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, del Ministerio de Educación Nacional y los requisitos contractuales que se evidencian en Convenios y Contratos.

Así en la Planeación se observa que los proyectos prevén distintas actividades encaminadas al fortalecimiento de la capacidad institucional de las Secretarías de Educación, asesora a las entidades públicas para mejorar la garantía de los derechos correspondientes, cualifica funcionarios para la atención pertinente de las personas sordas y promociona tecnologías para el acceso a la información en medios audiovisuales para la población sorda colombiana entre otras. Actividades en las que tiene en cuenta a sus diferentes grupos de interés.

2.3 Política de Calidad

El INSOR ha establecido la Política de Calidad en donde el Instituto como entidad asesora del Ministerio de Educación Nacional, aporta a la construcción de una sociedad

incluyente, a través 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. La Política de Calidad es coherente con la misión de la entidad.

La Política de Calidad se encuentra publicada en la Página WEB del INSOR en castellano escrito y en lengua de señas colombiana así como también en las pantallas de inicio de los computadores de los servidores públicos del Instituto.

La última revisión de la Política de Calidad fue realizada en el 2014. Para su adecuación y mejora continua, no ha sido revisada durante esta vigencia.

2.4 Planificación

2.4.1 Objetivos de Calidad

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. Los objetivos de calidad y su despliegue se observan en los diferentes proyectos consignados en los distintos planes de acción, estratégico, institucional y operativo anual.

Así en el Plan de Acción Anual 2015 se observan proyectos que desarrollan los objetivos como: Alianzas Estratégicas con las ETC en la asesoría y asistencia técnica para la organización de la oferta educativa pertinente para los estudiantes sordos; cualificación de 1000 agentes educativos que atienden población sorda (2015); concertar con el ICFES ajustes razonables a las pruebas de Estado; desarrollar lineamientos curriculares para la enseñanza de la LSC; seguimiento al goce efectivo de derechos de la población sorda como por ejemplo: servicio de salud, recreación y deporte, justicia accesible para la población sorda colombiana entre otros.

La última revisión de los Objetivos de Calidad se realizó en febrero de 2014. Durante el presente año, los objetivos de la calidad no se han revisado con el fin de dar alcance a los cambios que pueda tener la entidad en cualquier momento, manteniendo el enfoque en satisfacer los requisitos del cliente.

2.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El INSOR ha establecido la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, ha determinado los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y de evaluación que le permiten cumplir con sus funciones y misión que se le ha asignado.

Los Planes y programas resultados de la planificación institucional desarrollan los objetivos de calidad y garantizan la integridad del sistema ante cambios.

El Instituto asimismo ha dispuesto recursos financieros, humanos y operacionales acorde a los objetivos de la entidad y la información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos. Ha establecido controles sobre los riesgos identificados y valorados que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción del cliente.

De la misma forma la entidad ha determinado frente a los procesos, indicadores con el fin de realizar seguimiento y medición para evaluar el cumplimiento de las metas y los objetivos con el fin de evitar desviaciones en su logro y poder establecer acciones para la mejora. Al respecto se evidencia que la matriz de seguimiento de los indicadores no se encuentra actualizada exceptuando los indicadores del Plan Operativo Anual de Inversión cuyo seguimiento hay que reportar al Departamento Nacional de Planeación, los cuales se actualizaron en el mes de septiembre.

2.5 Responsabilidad, autoridad y Comunicación

2.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La entidad tiene definida la estructura y los niveles de autoridad en el organigrama presentado en el numeral 1.2 del Manual de Calidad. Para poder cumplir a cabalidad con la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el INSOR expidió la Resolución No 120 del 7 de Julio de 2011, por medio del cual se organiza el Comité del Sistema Integrado de Gestión COSIG, se establecen sus funciones y se dictan otras disposiciones.

Dentro de las funciones de este comité están la de Asesorar en el establecimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a lo establecido en la normatividad vigente; Definir el direccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el INSOR fijando las políticas correspondientes y Analizar y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y proponer mejoras a los documentos, indicadores, riesgos, evaluación de proveedores, entre otros elementos del sistema.

2.5.2 Representante de la Dirección

El Representante ante el Sistema de Gestión de la Calidad es el Jefe de la Oficina de Planeación y Sistemas de acuerdo al Acta para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de febrero 13 de 2007 y a la Resolución 120 de julio 11 de 2011 por la cual se conforma el COSIG. El Representante 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 Norma NTC GP 1000 y de la ISO 9001.

Dentro de sus responsabilidades se encuentra la de informar a la Alta Dirección sobre la planificación y avances de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, dando a conocer los inconvenientes presentados y proponiendo alternativas de solución. En especial el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora.

Se observa que las reuniones celebradas durante el presente año han sido para aprobar cambios en la documentación, y el seguimiento en el cumplimiento de las acciones de mejora se encuentra desactualizado.

2.5.3 Comunicación Interna

En el INSOR se han definido diferentes canales de comunicación a través de los cuales se ha divulgado el sistema de gestión de calidad. Se ha hecho a través de mensajes en la Intranet, pantalla de inicio de los computadores, carteleras, correo institucional,

boletines como medio para informar y sensibilizar a los servidores públicos y a través de capacitaciones como la llevada a cabo en la semana del 28 de enero al 4 de febrero de este año.

Sin embargo, se anota que dada la vinculación a la entidad de funcionarios y contratistas desde el mes de agosto hasta la fecha, es importante generar capacitaciones sobre el sistema de gestión de calidad del Instituto con el fin de concientizar al personal nuevo sobre la importancia de su rol dentro del sistema de gestión de la calidad certificado.

2.6 Revisión por la Dirección

2.6.1 Generalidades

Se estableció que la última Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección fue realizada el 2 de febrero de 2015.

2.6.2 Información de Entradas para la revisión

En la revisión del 2 de febrero de 2015 se tuvieron en cuenta las siguientes entradas: Resultados de Auditorías, Retroalimentación del cliente, Desempeño de Procesos, Estado de las Acciones correctivas y preventivas, Cambios que podrían afectar el SGC, Seguimiento a las Acciones definidas en la Revisión por la Dirección anterior, Recomendaciones para la Mejora del SIG, Resultados de la Gestión realizada sobre los riesgos, Política de Calidad, Objetivos de Calidad.

2.6.3 Resultados de la Revisión

De acuerdo a los resultados emitidos por la revisión en el punto anterior, buscando la mejora de la eficiencia y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, se establecieron acciones de mejora a realizar que a la fecha aún no se han cumplido.

La acción de mejora relacionada con la Actualización del Mapa de Riesgos Institucional y su publicación en la página web así como realizar seguimiento, si se realizó. Se actualizaron los riesgos de los Procesos de Gestión Jurídica y Gestión Financiera en marzo del presente año y el último seguimiento realizado se encuentra con corte al mes de junio de 2015.

El plazo previsto para el cumplimiento de todas las acciones de mejora se encuentra vencido (junio 30/15) a excepción de la relacionada con la inducción Inmediata sobre el SIGC una vez se incorpora un funcionario o contratista cuyo plazo vence el 30 de diciembre del presente año.

3. GESTION DE LOS RECURSOS

3.1 Provisión de Recursos

Con el fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad el INSOR ha dispuesto una serie de recursos como se relaciona a continuación:

En el Plan Operativo Anual de Inversiones POAI 2015 publicado en la página Web en el componente de ADMINISTRACION se observa la ACTIVIDAD: *Mantener Actualizado El*

Sistema De Gestion De Calidad, con una Meta Programada de "Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado".

En el Plan Indicativo 2015-2018 en el componente ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN en la línea programática EFICIENCIA ADMINISTRATIVA se observa la actividad 76 relacionada con" Recibir Auditoria De Recertificación De La Entidad En NTCGP 1000:2009". De la misma forma se observa en el Plan de Acción 2015 en la actividad 7. En igual sentido se pronuncia el Plan Estratégico 2015-2018 del INSOR.

También en este sentido de mantener el Sistema de Calidad del Instituto se vinculó en el mes de octubre una profesional especializada grado 13 encargada del Sistema de Gestión de Calidad y se celebró contrato de Prestación de servicios con un profesional como asesor de la oficina de planeación y sistemas en temas relacionados con la actualización del direccionamiento estratégico, procesos misionales, indicadores de gestión de recursos del sistema de gestión de calidad del INSOR.

3.1 Talento Humano

3.1.1 Generalidades

El talento humano vinculado a la Institución cuenta con las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) necesarias para desempeñar sus cargos y realizar las labores que afectan la calidad de la prestación del servicio.

Para nombramientos en planta se tiene en cuenta el instructivo ITH-001 Provisión De Cargos De (LNR) Por Vacancia Definitiva Y Manual De Funciones Y De Competencias Laborales Para Los Empleos De La Planta De Personal Del Insor. El Manual de Funciones y Competencias Laborales del INSOR fue actualizado mediante la Resolución 069 de marzo 17 de 2015.

En relación con la contratación de servicios profesionales especializados procede la modalidad de contratación directa la cual se rige por las normas de la contratación estatal.

3.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

En relación con este numeral el INSOR presenta debilidad para el presente año por cuanto el Plan de Capacitación de la vigencia, aún no se ha elaborado y adoptado formalmente. Si bien se han desarrollado algunas capacitaciones durante los meses de septiembre y octubre, el Plan de Capacitación, aún no ha sido concertado con la Comisión de Personal de la Entidad.

Para esta vigencia 2015 se evidenció en materia de Plan de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos, un documento preliminar elaborado en febrero pero que a la fecha no se ha adoptado ni implementado.

Además de lo anterior, no se evalúan las capacitaciones incumpliendo el procedimiento de Desarrollo del Talento Humano y la oportunidad para implementar acciones de mejora en futuras actividades.

3.3 Infraestructura

El INSOR se encuentra en una sede temporal suministrada por el contratista Taborda Maya, vendedor de la nueva sede del Instituto. Lo anterior, debido a que la sede adquirida de acuerdo al Contrato de Compraventa No. 002 de 2013, aún no se encuentra lista para su funcionamiento.

En materia de herramientas, equipos y sistemas de información (tanto *hardware* como *software*) para la gestión de los procesos, el Instituto cuenta con los siguientes elementos: computadores de escritorio y portátiles, servidores, impresoras, Red Wi, data center. En cuanto al acceso a Internet, posee Red WAN y Red LAN. Asimismo, software y bases de datos para cumplir los servicios que presta la Entidad.

Al respecto se puede anotar que el INSOR en su Plan Operativo Anual de Inversiones POAI 2015 contempla el Proyecto 3 "Implantación de un modelo de modernización y gestión pública", con un componente de mantenimiento. También el Plan Estratégico 2015-2018 en la Línea Programática 3 Eficiencia Administrativa, dentro de sus actividades se encuentra: Ejecutar el Plan de Gestión de Tecnologías de la Información. Se trata de una estrategia anual permanente durante la vigencia del Plan Estratégico es decir del 2015 al 2018.

No obstante lo anterior, se observa que el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad no se encuentra operando plenamente, no cuenta con el módulo de encuestas y el de proveedores se encuentra desactualizado.

3.4 Ambiente De Trabajo

En relación con este tema si bien se encuentran identificadas las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, la limitación de los recursos conlleva a que se tengan que priorizar las necesidades.

Es importante anotar que en la actualidad los espacios dedicados a oficinas presentan inadecuada distribución por lo cual en algunas de ellas, el espacio es pequeño y en otras es amplio. Adicionalmente, el diseño actual presenta debilidades y representa altos niveles de riesgo desde el punto de vista de carga física y condiciones del ambiente como iluminación, ruido y ventilación.

También se anota que el diseño de los puestos de trabajo y la mayoría de las sillas no son ergonómicos, lo cual entre otros aspectos, puede influir en la eficiencia y productividad o el buen clima que exista dentro de la organización.

4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio

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 Metodología General Ajustada (MGA), se plantean los proyectos del plan

operativo anual, plan anual de acción, se formulan, se le asignan recursos, se determinan los mecanismos de evaluación y seguimiento, se validan las actividades de los procesos y como consecuencia de todo lo anterior, quedan los registros que dan fe de la inspección a que ha sido sometido el proceso.

El INSOR ha planificado la operación de los procesos misionales y los procesos de apoyo asociados, con el fin de garantizar que la entidad esté en capacidad de cumplir con las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada y satisfacer las expectativas de los usuarios.

Al respecto es importante anotar que si bien el seguimiento de los proyectos inscritos en el SPI del Departamento Nacional de Planeación se encuentra con corte al mes de septiembre de 2015, el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra actualizado hasta el mes de abril de 2015.

4.2 Procesos Relacionados Con El Cliente

4.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

El INSOR tiene en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los procesos misionales. Dichos requisitos se encuentran en la caracterización de los procesos del Manual de calidad. Así para los procesos de Investigación y de Asesoría y Asistencia Técnica, se tienen las normas constitucionales sobre educación, la ley general de educación, normas en favor de la población sorda, sobre organización de la prestación de los servicios de educación, equiparación de oportunidades para las personas sordas, entre otras y para el Proceso de Innovación y Tecnología, además de las anteriores, normas relacionadas con el registro calificado de programas de educación superior.

En relación con los requisitos especificados por el cliente y los no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, el Instituto tiene en cuenta las especificaciones del cliente llámese Secretaría de Educación o Institución Educativa lo cual se puede observar en los Convenios Interadministrativos o Contratos que celebra, además en los pasos previos relacionados con la concertación y gestión de la propuesta y de los términos para su implementación.

4.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

El Instituto antes de comprometerse a proporcionar un producto y/o un servicio se asegura de que la necesidad o la expectativa sobre el producto y/o servicio estén resueltas. Con anterioridad a la remisión de una propuesta por ejemplo, se han efectuado una serie de aclaraciones, cambios, reformas internamente y con el usuario determinando de esta forma la capacidad para cumplir con las expectativas requeridas.

4.2.3 Comunicación con el cliente

Con relación a la comunicación con el cliente, el Instituto ha creado el Proceso de Servicio al Ciudadano en donde el INSOR reconoce la importancia de éste, de tal manera que procura establecer un flujo y retroalimentación con ellos. En este sentido ha

implementado el Sistema de Servicio al Ciudadano (SAC), en el que se pueden radicar las solicitudes de los usuarios.

Este proceso presenta algunas debilidades, ya que no realiza una medición sobre el nivel de satisfacción reportado por los usuarios frente a la atención, trámites o servicios prestados por la entidad en forma presencial o a través de medios electrónicos en lo que va corrido del año.

El INSOR tiene diferentes canales a través de los cuales se comunica con sus usuarios, destinatarios, o beneficiarios como: Teleconferencias interactivas, espacio con la Dirección (Tu hora con Marcela), Foros Virtuales, Mensajes de texto, Redes Sociales, Encuesta en la página web, Consulta directa a organizaciones sociales, videos de lengua de señas entre otros. Con el cliente interno se comunica a través de los correos electrónicos, carteleras, boletines.

4.3 Diseño Y Desarrollo

4.3.1 Planificación, del Diseño y Desarrollo

En relación con la planificación del diseño y desarrollo el INSOR al elaborar un producto y/o servicio considera entre otras, las circunstancias sobre cómo se describe el proceso, los recursos y competencias requeridas, responsables, las metas y tiempos, seguimiento a la implementación y eficacia del plan, definición de los puntos de verificación, validación y revisión entre otros aspectos. Esto se observa al elaborar una propuesta de Asesoría.

4.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

El INSOR ha determinado los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio como son las necesidades y expectativas de los clientes, políticas de operación y recursos, pues para la realización del servicio el Instituto define qué se va a realizar (métodos), quien (Responsables de cada proceso), y con qué (Recursos, humanos, técnicos o tecnológicos y de infraestructura).

4.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

La elaboración del diseño y desarrollo de los servicios y/o productos emitidos por el INSOR tienen sus etapas de aprobación, revisión y verificación, para que los mismos nazcan en legal forma a la vida jurídica y proporcionen los resultados esperados.

En este sentido es evidente que el INSOR al desarrollar un producto y/o servicio dispone de la información relacionada con la terminación de su diseño y desarrollo. Es decir, el proceso de diseño y desarrollo se ha terminado para la fase bajo revisión. Como sería el caso de la terminación de la propuesta de asesoría o de la fase de ejecución de un curso virtual.

4.3.4 Revisión, verificación, validación y control de los cambios del Diseño y Desarrollo

En la verificación del diseño y desarrollo se proporciona la certidumbre de que los resultados de una actividad de diseño y desarrollo han cumplido los requisitos de entrada para esa actividad. Por su parte el Instituto desarrolla esta actividad de verificación cuando revisa documentos antes de remitir una propuesta de convenio. También se da cuando en un proyecto de investigación el Comité de Dirección revisa y aprueba el anteproyecto.

La validación del diseño y desarrollo se encuentra en el procedimiento de Innovación y Tecnología en donde el montaje y desarrollo de los contenidos didácticos y de cualificación conllevan una serie de pruebas que una vez validadas, indican que el producto resultante es capaz de cumplir los requisitos de la especificación o necesidad.

Con relación a los cambios del diseño y desarrollo se observa que en el Procedimiento de Asesoría y Asistencia Técnica opera y que se dan las aprobaciones antes de que un cambio sea implementado y que estos cambios están documentados, como en el caso de la propuesta de convenio remitida a la Secretaría de educación de la Gobernación de Cundinamarca.

4.4 Adquisición De Bienes Y Servicios

4.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

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

El Instituto 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 los proveedores se realiza en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios según los requisitos del INSOR. De conformidad con el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios, el INSOR posee una base de datos de habilitados para contratar, la cual es alimentada con fundamento en los datos de todos los interventores, respecto del cumplimiento de los diferentes contratistas durante el respectivo trimestre.

Al respecto, se observa que el Instituto ha establecido como criterios de selección y evaluación de proveedores el cumplimiento, oportunidad, calidad y ejecución del contrato.

No obstante lo anterior, la información que se encuentra en el módulo de proveedores del aplicativo del SIGC-ITS, está desactualizada. Tampoco se evidencia informe sobre proveedores del coordinador de servicios administrativos.

4.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

Con relación a las compras que se realizan en la Entidad, desde que nace la aprobación del gasto, el Instituto tiene en cuenta que el objeto o servicio a adquirir se ajuste a las

necesidades de la entidad para el cumplimiento del servicio público que tiene encomendado, que dispone de los recursos para solventar la contratación y que cuenta con los estudios soporte para estructurar los alcances técnicos y jurídicos del contrato, así como para definir las condiciones (objeto, especificaciones técnicas, plazo y valor) en que debe ser ejecutado.

4.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos
El INSOR controla la ejecución de los contratos mediante la figura de la supervisión que se designe o la interventoría que para cada caso particular se contrate.

Para la supervisión y seguimiento de los contratos el INSOR se cuenta con el Manual de Supervisión e Interventoría (MAB-001 Manual de interventoría) el cual debe ser tenido en cuenta por los servidores públicos del INSOR que ejercen la labor de supervisión e interventoría sobre los diferentes contratos que celebra la entidad. No obstante lo anterior, se debe tener en cuenta que el Supervisor o interventor responderá en los términos previstos en el artículo 82 de la Ley 1474 de 2011 por las actuaciones u omisiones acaecidas durante la fase de ejecución y liquidación del contrato.

4.5 Producción Y Prestación Del Servicio

4.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
En este tema se observa que la entidad planifica la producción y la prestación del servicio y lo controla ya que tiene en cuenta una serie de requisitos relacionados con la disponibilidad de información que describe las características del producto y/o servicio, la implementación del seguimiento y de la medición, los riesgos de mayor probabilidad e impacto, el uso del equipo apropiado, entre otros. Como se observa en la Propuesta de "Cooperación Técnica para la reorganización y fortalecimiento de la oferta educativa para los sordos en el Departamento de Cundinamarca".

Las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega, para el caso de prestación de servicios, son manejadas por medio del procedimiento *Control del servicio no conforme y Atención al Ciudadano.*

4.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
En este tema se observa que los procesos asociados a la prestación del servicio en el INSOR, permiten que estos sean controlados en diferentes etapas del proceso y se cumple con los requisitos legales y reglamentarios, con lo cual se asegura la calidad del servicio antes de suministrarlo al cliente. Si por alguna razón el cliente no está satisfecho con la prestación del servicio, a través del Procedimiento de Atención al Ciudadano puede presentar su petición, queja o reclamo.

La validación de los procesos aplica para Formulación de Proyectos, asesorías y contratación. Las actividades de validación en la Formulación de proyectos se cumplen con la contratación de personal competente para el proyecto, alianzas con entes especializados, análisis de las características de la población objetivo, elaboración y control del presupuesto, con las actividades de seguimiento al cronograma y con los controles establecidos en el procedimiento.

4.5.3 Identificación y trazabilidad

En el INSOR se tienen identificados los productos que deben resultar de un proceso de apoyo así como los productos del proceso de evaluación, control y seguimiento y los que corresponden a los procesos misionales.

En el área misional cada proyecto se identifica por el nombre del proyecto y la trazabilidad se aprecia en los registros digitales y en un archivo físico (A_Z) por proyecto. En la formulación de proyectos se establece un código para identificar cada proyecto, el cual queda registrado en él y por medio de este, se realiza la trazabilidad. Además, cada grupo lleva archivos de respaldo digital.

4.5.4 Propiedad del cliente

En esta materia, el INSOR no posee en la actualidad bienes de propiedad de los clientes.

4.5.5 Preservación del producto y/o servicio

Con relación a los procesos misionales, se conserva copia de todo el proceso en cd, disco duro externo, correos electrónicos.

4.6 Control De Los Equipos De Seguimiento Y De Medición

En la actualidad la entidad no posee equipos de seguimiento y medición. Es conveniente que se revise la posibilidad de excluir este numeral del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

5.1 Generalidades

En el INSOR la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora se ha apoyado en los procedimientos de Auditorías Internas de Calidad, Seguimiento del Servicio no Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas.

5.2 Seguimiento Y Medición

5.2.1 Satisfacción del cliente

Como medida de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y para garantizar el seguimiento de la percepción del cliente el INSOR ha establecido diversos mecanismos que permiten medir la satisfacción del cliente en los diferentes servicios que ofrece la entidad.

Los procesos misionales contemplan encuestas evaluativas de la capacitación curso, evento, encuentro, asesoría, grupos focales. Esto se evidencia en el curso virtual "Atención Integral de niñas y niños sordos menores de 6 años" en donde a la finalización del curso se practicó encuesta evaluativa en donde los inscritos evaluaron diversos aspectos como los temas abordados, tutores virtuales y soporte técnico, materiales de formación y guías de aprendizaje y sobre la plataforma y aspectos generales.

También se observa que en desarrollo del Convenio Interadministrativo suscrito entre el INSOR y la Secretaría de Educación de Cundinamarca, se han realizado una serie de asesorías en algunas ciudades del Departamento de Cundinamarca como Guasca, Madrid, Ubaté, Villeta, Simijaca, Guachetá, entre otros, en donde se ha practicado la encuesta con el fin de evaluar aspectos de la asesoría relacionados con contenidos y temáticas, metodología, desempeño de los capacitadores, recursos didácticos, aspectos de logística entre otros.

Se evidenció que los ciudadanos no diligencian la encuesta que se encuentra en el Sistema de Atención al Ciudadano a pesar de que se les ha solicitado a los servidores públicos del INSOR, recordar al ciudadano el diligenciamiento de la encuesta. Además durante el presente año, el INSOR no ha realizado medición sobre el nivel de satisfacción reportado por los usuarios frente a la atención, trámites o servicios prestados por la entidad ya sea que acudan en forma presencial o a través de medios electrónicos.

5.2.2 Auditoria Interna

El INSOR tiene establecido el Procedimiento de Auditoría Interna PCI-002 aplicable tanto para auditorías de calidad como de control interno. Se evidenció Programa de Auditorías aprobado para el presente año por el Comité COSIG el 29 de julio de 2015 y su modificación el 9 de septiembre en Comité de Control Interno.

En 2015 se desarrollaron auditorias especiales a solicitud de la Dirección General, sin embargo a la fecha no se han establecido las respectivas acciones de mejora.

El aplicativo de soporte del Sistema de Gestión de Calidad en materia de auditorías no está operando en su totalidad. Si bien permite ver el programa de auditoría anterior, el plan de auditoría, y el informe de auditoría, no permite elaborar el plan de acción con las acciones correctivas, preventivas o de mejora, teniendo que llevarlas en un formato en hoja de Excel, el cual a la fecha se trata de un documento no controlado, no permitiendo además observar toda la trazabilidad del proceso de auditoría surtido.

A la fecha, no se han reforzado los conocimientos y competencias de los auditores aspectos importantes tanto para mejorar y mantener su competencia profesional como para poder realizar su trabajo adecuadamente. En este aspecto se está incumpliendo con la acción de mejora planteada en el Informe de Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad del presente año, la cual es gestionar capacitación con un tercero para fortalecer las competencias de los auditores internos de calidad.

5.2.3 Seguimiento Y Medición De Los Procesos

Con respecto al seguimiento al desarrollo de los procesos se estableció que existe la matriz de indicadores la cual se lleva en un formato en Excel por cuanto el módulo de Indicadores del aplicativo que posee la entidad para el Sistema de Gestión de Calidad no está operando. El seguimiento a los indicadores se encuentra actualizado hasta el mes de abril de 2015.

Por otra parte, se observa que los indicadores de los procesos existentes no miden el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados. A la fecha, no se han desarrollado las acciones de mejora que permitan superar esta situación.

5.2.4 Seguimiento Y Medición Del Producto Y/O Servicio

El INSOR hace seguimiento del producto y/o servicio en las diferentes actividades relacionadas con la realización del mismo, dejando registro de estas actividades y realiza la medición por medio de encuestas que como se anotó, pretenden verificar que se han alcanzado los requisitos de los clientes y que se han utilizado para mejorar los procesos de su realización o prestación.

Para el caso de los Cursos Virtuales, por ejemplo: " Atención integral a niños y niñas sordos menores de 6 años" se observa la entrega del producto cuando se han efectuado los ajustes pertinentes, luego de una serie de correcciones y devoluciones o sea que el curso está listo para ejecutarse. En la ejecución, se realizan actividades tales como acompañamiento pedagógico, gestión de foros, organización de chats, resolución de dudas, consolidación de cuaderno de calificaciones, gestión técnica y tecnológica del LMS entre otros. Y luego de la ejecución, se realizan también una serie de actividades, dentro de las cuales se encuentra la aplicación de una encuesta con el fin de evaluar la satisfacción de los clientes o usuarios.

5.3 Control De Producto Y/O Servicio No Conforme

El INSOR estableció el procedimiento del Seguimiento y Control del Servicio no conforme (PGC-002) que busca identificar las no conformidades que se presenten en el producto y/o servicio terminado o en proceso, registrarlas para la posterior toma de acciones de mejora. La responsabilidad de aplicar este procedimiento es de los servidores públicos y contratistas participantes en los procesos de investigación, asesoría y asistencia técnica e innovación y tecnología.

Por su parte, la responsabilidad de coordinar la aplicación de este procedimiento es del representante de la Dirección.

El INSOR ha previsto el formato de "Control del servicio no conforme" FGC-014) en el que debe relacionarse la fecha, hora, la actividad que se estaba realizando en el momento, la situación detectada y la persona que la detectó y remitirlo al representante de la dirección quien es el encargado de analizar los registros de los productos y /o servicios no conformes.

Al respecto se observa que si bien existe este procedimiento, no es muy utilizado por los servidores pues si bien existen correcciones o devoluciones, no se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción que se tome frente a ellas. Revisada la matriz de acciones que se diligencia en formato Excel, no se evidenció una corrección o acción correctiva o preventiva originada en un servicio no conforme.

5.4 Análisis De Datos

En este tema de análisis de datos durante el presente año el INSOR si bien ha aplicado mecanismos para recopilar y analizar los datos resultado del seguimiento y la medición de los procesos y de los productos y/o servicios, no ha efectuado un análisis de estos datos para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

El seguimiento a los indicadores de los procesos del sistema de gestión de calidad no se encuentra actualizado. A la fecha no se tienen informes de auditorías ni evaluación de los proveedores puesto que esta información no se encuentra actualizada ni tampoco se ha evaluado la satisfacción del cliente. En consecuencia, en este tema la entidad presenta gran debilidad.

5.5 Mejora

5.5.1 Mejora continua

En relación con la mejora continua, el INSOR presenta debilidad por cuanto no se evidencian acciones encaminadas a mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Lo anterior, por cuanto en lo que va corrido del año no se han realizado auditorías internas, ni análisis de datos, la política y los objetivos de calidad no se han revisado a más que algunas acciones de mejora planteadas en el informe de revisión por la dirección, que no se han ejecutado a la fecha.

5.5.2 Acción correctiva y Acción Preventiva

El INSOR estableció un procedimiento de Acción Correctiva y Preventiva (PGC-003) cuyo objetivo es identificar y eliminar la causa raíz de un problema de la calidad real o potencial. Se pretende asegurar que no se presenten nuevamente.

De acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y /o preventivas, el registro del problema, debe realizarse en el módulo de Acciones de Mejora del aplicativo SIGC. En la actualidad esto no se está llevando a cabo por cuanto dicho módulo, no está en funcionamiento. Para el registro de estas acciones se tiene una matriz en Excel implementada por la Oficina de Planeación y Sistemas, en la cual se tienen registradas las acciones correctivas, preventivas formuladas con el fin de hacer frente a los hallazgos detectados en las auditorías internas de gestión, de calidad y auditorías externas.

En dicha matriz no se observan acciones que tengan su fuente en la Identificación y análisis de los riesgos, análisis de los indicadores de los procesos, análisis del servicio no conforme, Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección, Sugerencias presentadas por los servidores públicos, contratistas, los proveedores, usuarios, beneficiarios o destinatarios así como evaluación de proveedores.

Además, no se observa la presentación de un informe trimestral por el Representante de la Dirección sobre el estado de dichas acciones al Comité COSIG y a la Dirección General.

6. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO

El Instituto en esta materia no cuenta con un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional establecido, documentado ni implementado de acuerdo con los requisitos de la Norma OSHAS 18001 de 2007 y el Decreto 1443 de 2014 por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

De conformidad con el mencionado Decreto el plazo para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, es de 24 meses de plazo contados a partir del 31 de julio de 2014.

El incumplimiento al Decreto acarreará diversas sanciones contempladas en el Código Sustantivo del Trabajo, la Legislación Laboral vigente, Ley 100 de 1993, decreto 1295 de 1994, Ley 1562 de 2012 y las normas que a su vez los adicionen, modifiquen o sustituyan. Dichas sanciones van desde multas a suspensión de actividades hasta el cierre definitivo de la Entidad.

El Instituto no cuenta con una Política de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo. Tampoco ha implementado un Procedimiento para la identificación de los peligros que se originan en el trabajo y fuera del lugar de trabajo pero que afectan la salud y la seguridad de las personas que están bajo el control del Instituto. En la actualidad no están controlados los riesgos. Sólo existe un estudio de los riesgos laborales realizado por la ARL COLMENA.

Al igual que en el Sistema de Gestión de Calidad, en este sistema la alta Dirección debe estar comprometida no sólo en la asignación de los recursos, sino en la designación de un miembro que asegure que el sistema de gestión de S y SO se establece, implementa y mantiene de acuerdo con la norma OHSAS 18:001. En la actualidad la persona encargada de implementar y rendir informes sobre Seguridad y Salud en el Trabajo es el Coordinador de servicios Administrativos.

En la actualidad, dado que el INSOR se encuentra en una sede temporal, no ha dispuesto de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de Gestión de S y SO; sólo se han realizado acciones para mejorar las situaciones de alto nivel de riesgo.

Es importante anotar que en la actualidad los espacios dedicados a oficinas presentan inadecuada distribución por lo cual en algunas de ellas, el espacio es pequeño y en otras es amplio. Adicionalmente, el diseño actual presenta debilidades y representa altos niveles de riesgo desde el punto de vista de carga física y condiciones del ambiente como iluminación, ruido y ventilación.

También se anota que el diseño de los puestos de trabajo y la mayoría de las sillas no son ergonómicos, lo cual entre otros aspectos, puede influir en la eficiencia y productividad o el buen clima que exista dentro de la organización.

En cuanto a necesidades de formación de los servidores públicos relacionadas con la identificación de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, se ha contado con el acompañamiento de las EPS y de la ARL. Se han brindado capacitaciones de ergonomía y salud en el trabajo así como se ha instalado en cada uno de los computadores de los servidores públicos, el programa de Pausas Activas ERGOINFO proporcionado por la ARL COLMENA.

Ahora bien, en relación con controles operacionales para el control de contratistas y visitantes en el lugar de trabajo existe una minuta de visitantes al ingreso a la entidad. Los contratistas fueron registrados en la minuta de ingreso a la entidad, hasta el mes de septiembre, por lo que es necesario retomar este control por parte de la Coordinación de servicios administrativos.

En relación con un procedimiento para la identificación y acceso de los requisitos legales de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Instituto no tiene un procedimiento pero sí identifica la normatividad aplicable en esta materia. En relación con los contratistas, se les solicita adelantar el examen médico de ingreso. Con respecto a los servidores públicos vinculados en planta, se está adelantando el proceso contractual con la caja de compensación familiar. Es importante anotar, que la no realización de los exámenes médicos de ingreso o de retiro de los servidores representa un gran riesgo para la entidad.

En materia de auditorías, las auditorías que se practican al sistema de gestión de calidad, no contemplan los requisitos de la Norma OSHAS 18001.

Finalmente, no se tiene documentada la forma de identificar situaciones potenciales de emergencia en seguridad y salud en el trabajo y responder a tales situaciones, no se tiene un procedimiento formalmente establecido pero sí se reciben visitas periódicas por parte de la ARL COLMENA en las que han dado pautas sobre cómo responder a situaciones de emergencia involucrando a las partes interesadas.

7. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

El INSOR no cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental y para esta vigencia no ha formulado el Plan Institucional de Gestión Ambiental, PIGA, objetivos de gestión ambiental, con medios y plazos para lograrlos, como en vigencias pasadas.

En consecuencia, el INSOR no ha definido Política Ambiental, el alcance del sistema y ni adoptado otros documentos como guías, protocolos, instructivos, o planes que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos en materia de gestión ambiental.

El Instituto en la actualidad no ha documentado la identificación y el control de los aspectos ambientales originados en sus actividades, productos y /o servicios, que se encuentran bajo su control ni sobre los que puede influir en el alcance definido en el sistema de gestión ambiental. Tampoco, ha identificado aquellos aspectos que tienen impactos significativos sobre el medio ambiente. Al respecto, se tiene la recolección del papel reciclado y su ulterior disposición en un recipiente. La disposición final del papel reciclado se hace en una empresa de reciclaje.

Sin embargo, en el tema de Gestión Ambiental, el INSOR ha dispuesto recursos lo cual se evidencia en el Plan de Acción de la vigencia 2015 en el Componente Administrativo y de Gestión en la Línea Programática EFICIENCIA ADMINISTRATIVA cuyo objetivo es: IMPLEMENTAR LOS REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN EL INSOR, en la actividad 69 se prevé: "Gestionar el Plan Institucional de Mantenimiento a la infraestructura, recursos físicos y Gestión Ambiental. Actividad a cargo de la Secretaría General con el siguiente producto: "A 31 de diciembre realizado Plan Institucional de Mantenimiento a la infraestructura, recursos físicos y Gestión Ambiental ejecutado". No obstante, a la fecha no se ha gestionado el Plan de Gestión Ambiental.

En relación con la identificación y acceso de los requisitos legales que el INSOR suscriba relacionados con sus aspectos ambientales es importante tener en cuenta que los requisitos legales deben ser actualizados dada la reestructuración del INSOR llevada a cabo en el 2013, la modificación de su planta de personal, los nuevos procesos y procedimientos adoptados, entre otros, y lo más importante el cambio de sede que aunque sea una sede temporal, se deben tener en cuenta nuevos requisitos legales aplicables si se quiere el establecimiento y mantenimiento de un sistema de gestión ambiental.

En materia de auditorías, las auditorías que se practican al sistema de gestión de calidad, no contemplan los requisitos de la Norma Técnica colombiana NTC- ISO 14001. En relación con procedimientos para identificar situaciones y accidentes potenciales de emergencia que puedan tener impacto en el medio ambiente y cómo responder ante ellos, no lo tiene establecido.

8. CONCLUSIONES

El Manual de Calidad debe ser ajustado en lo relacionado con la caracterización de procesos: es importante tener en cuenta el ciclo PHVA en todos los Procesos así como las políticas de operación, riesgos, recursos (Humanos, tecnológicos, financieros, de infraestructura y de comunicaciones).

La política y los objetivos de la calidad que se establecieron con el fin de dar alcance a los cambios que pueda tener la entidad en cualquier momento no han sido revisados durante el presente año. Adicionalmente, no se han realizado con regularidad reuniones

del COSIG en donde es una oportunidad para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad y actuar en consecuencia, tomando las acciones necesarias para su mejora.

En relación con los riesgos, el mapa de riesgos debe ser reformulado con el objeto de adaptarlo a la realidad actual del INSOR determinando si los riesgos existentes siguen siendo riesgos para la Entidad o si existen nuevos riesgos no identificados producto de cambios en el interior de la organización o su entorno, que puedan afectar la satisfacción de los usuarios y el logro de los objetivos de la entidad.

Con respecto a los indicadores establecidos para el seguimiento y medición de los procesos se observa que deben actualizarse. Además debe revisarse si son coherentes con la meta establecida, si se encuentran bien formulados en cuanto a la unidad de medida, variables, si miden el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados.

Dentro de las funciones del COSIG se encuentra la de asesorar en el establecimiento y mantenimiento del SGC así como proponer mejoras a los elementos del sistema, sin embargo las reuniones durante la vigencia sólo se han realizado para aprobar cambios en la documentación.

En lo relacionado con el Informe de Revisión por la Dirección de febrero 2 de este año, se observa que no se le ha dado cumplimiento a las decisiones y acciones de mejora que se relacionan a continuación:

- Fortalecer las competencias de los auditores
- Mejorar el informe de Peticiones, Quejas y Reclamos a partir de análisis cualitativo de la información
- Analizar y revisar el impacto de la evaluación que recoja la percepción de satisfacción de los clientes a través de correo electrónico
- Actualización de la base de datos de ITS
- Actualización de la Batería de Indicadores para incluir indicadores de impacto
- Actualizar los diferentes módulos del SIGC en el aplicativo ITS
- Inducción inmediata sobre el SIGC una vez se incorpora un funcionario o contratista

En el tema del desarrollo del Talento Humano, el INSOR presenta gran debilidad por cuanto adolece de programas de bienestar, inducción-reinducción, planes de incentivos y el plan institucional de capacitación estructurados formalmente. Además, se está incumpliendo con el Procedimiento de Desarrollo del Talento Humano al no evaluar las capacitaciones por cuanto no hay oportunidad para la mejora continua del sistema de Gestión de calidad.

El INSOR funciona en una sede temporal cuya infraestructura física presenta debilidades en lo relacionado con el Ambiente de Trabajo, lo cual puede afectar la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.

En el tema de Adquisición de Bienes y Servicios se observa que la información que se encuentra en el módulo de proveedores del aplicativo del SIGC-ITS, está desactualizada y que el informe sobre proveedores que debe rendir el coordinador de servicios administrativos no se evidencia.

En lo relacionado con el análisis del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente si bien el INSOR presenta debilidad en el tema de la medición del nivel de satisfacción reportado por los usuarios frente a la atención, trámites o servicios prestados por la entidad ya sea que acudan en forma presencial o a través de medios electrónicos ya que durante lo que va corrido del año, no ha efectuado esta evaluación. Es importante dar cumplimiento a la acción de mejora planteada en el informe de revisión del SGC por la Dirección reforzando los conocimientos y competencias de los auditores internos de la entidad.

En el tema del control del producto y/o servicio no conforme se presenta debilidad en el INSOR por cuanto si bien se detectan aspectos a corregir en la prestación del servicio, este procedimiento no se utiliza, no conllevando a la proposición de acciones de mejora a incluir en la matriz de acciones.

En lo que respecta al Análisis de Datos se observa que en el Instituto existe debilidad en el tema pues si bien el INSOR utiliza mecanismos para recopilar los datos como encuestas tabuladas, seguimiento a mapas de riesgo, durante el presente año, no ha efectuado un análisis para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua.

En el tema de acciones correctivas y preventivas, de acuerdo con el procedimiento PGC-003 el registro del problema debe realizarse en el módulo de Acciones de Mejora del aplicativo del SIGC ITS. A la fecha, se realiza en una matriz de Excel. En consecuencia, se está incumpliendo el procedimiento debiendo adoptarse la mejora a la mayor brevedad.

Al respecto es importante que en el INSOR se retome la cultura de proponer acciones correctivas o preventivas que tengan su origen en otras fuentes como el resultado del análisis de los riesgos, resultados de autoevaluación, resultados del análisis de datos, los resultados de las mediciones de satisfacción, resultados de la revisión por la dirección, entre otros.

Es importante con relación a las acciones correctivas o preventivas que la formulación, ejecución y evaluación de la eficacia sea oportuna y en los tiempos establecidos por los procedimientos y que el Representante del Sistema de Gestión de Calidad genere acciones con el fin de asegurar la oportunidad en el cierre de las solicitudes de acciones correctivas o preventivas, así como la presentación de un informe trimestral sobre el estado de dichas acciones al Comité COSIG y a la Dirección General.

En materia de procedimientos, el Instituto debe mejorar el procedimiento de Gestión Documental (PGC- 001) por cuanto en el existente se contempla tanto el control de los

documentos como el control de los registros. Es importante entonces que en el INSOR se establezcan los dos procedimientos por separado pues se trata de actividades diferentes relacionadas la una con la creación o elaboración de los documentos y la otra con su almacenamiento, conservación, recuperación. Además debe revisarse toda la documentación del sistema mirando la funcionalidad de los diferentes documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Para el sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, el INSOR debe revisar el aplicativo a través del cual maneja dicho sistema ya que no se está utilizando en todos los módulos pues es necesario optimizar esta herramienta indispensable por su apoyo a la gestión.

9. CONCLUSIÓN GENERAL

Una vez realizada la evaluación al Sistema de Gestión Integral del INSOR este arrojó una calificación de 59% encontrándose en un nivel de implementación parcial, de acuerdo con la matriz del anexo No. 1.

SALIMA MISERQUE SALOMON
PROFESIONAL ESPECIALIZADA - CONTRATISTA

ASTRID BIBIANA PALACIOS TOBON
Profesional Universitario Control Interno
SUPERVISOR

Vo. Bo
CILIA INES GUIO PEDRAZA
Asesor de Control Interno

ANEXO No. 1

	ITEM EVALUADO		CALIFICACIÓN
0	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		59%
4	Sistema de Gestión		62%
4.1	Requisitos Generales		50%
4.2	Gestión Documental		73%
5	Responsabilidad de la Dirección		63%
5.1	Compromiso de la Dirección		78%
5.2	Enfoque al Cliente		29%
5.3	Política de la Calidad		61%
5.4	Planificación		44%
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación		83%
5.6	Revisión por la Dirección		81%
6	Gestión de Recursos		56%
6.1	Provisión de Recursos		58%
6.2	Talento Humano		48%
6.3	Infraestructura		50%
6.4	Ambiente de Trabajo		67%
7	Prestación del Servicio		79%
7.1	Planificación de la realización del servicio		71%
7.2	Procesos relacionados con el cliente		63%
7.3	Diseño y Desarrollo		95%
7.4	Adquisición de Bienes y Servicios		83%
7.5	Producción y prestación del servicio		83%
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	NO APLICA	0%
8	Medición, análisis y mejora		35%
8.1	Generalidades		11%
8.2	Seguimiento y Medición		76%
8.3	Control del Servicio No conforme		33%
8.4	Análisis de Datos		0%
8.5	Mejora		53%