

ISO 9001:2015	ISO 5555:2011
a) Estado de las Acciones de la Revisión por la Dirección Previas 	a) Política y Objetivos de calidad 
b) Cambios en cuestiones internas y externas pertinentes al SGC 	b) Resultados de Aprendizaje pruebas externas e internas ETDH 
c) 1. Satisfacción del Cliente y retroalimentación de las Partes interesadas 	c) Indicadores relevantes 
2. Grado en que se han logrado los objetivos de Calidad 	d) Direccionamiento y plan estrategico 
3. Desempeño de los Procesos y conformidad de los Productos y Servicios 	e) Condiciones de contexto y necesidades concretas de formación del Talento Humano 
4. No conformidades y Acciones correctivas 	f) Resultados financieros 
5. Resultados de Seguimiento y Medicion 	g) Efectos Financieros de actividades relacionadas con Calidad 
6. Resultados de Auditorias 	h) Acciones de Seguimiento de las Revisiones efectuadas por la Alta Dirección 
7. Desempeño de los proveedores Externos 	i) Resultados de evaluación de las quejas, reclamos y solicitudes 

ISO 9001:2015	ISO 5555:2011
a) Las oportunidades de Mejora 	a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos 
b) Cualquier necesidad de Cambio en el Sistema de Gestión de Calidad 	b) El ajuste del Direccionamiento y el Plan Estratégico de la Institución 
c) Necesidades de recursos 	c) La mejora de Servicios de formación para el trabajo en relación con los requisitos del Cliente (estudiantes y sector productivo) 
	d) Los parametros de mejoramiento del proceso de formación y de los procesos de gestión academica, directiva, administrativo-financiero y de la comunidad 
	e) El establecimiento de nuevas oportunidades de mejoramiento a través de investigaciones y estudios con los actores educativos y partes interesadas 
	f) Necesidades de recursos 

**SALIDAS**

d) Adecuacion de los recursos



e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades



f) Oportunidades de Mejora



j) Resultados obtenidos en el plan de Mejoramiento Institucional y Acciones preventivas y correctivas



k) Grado de cumplimiento del perfil esperado del Egresado



l) Información sobre el Destino de los Egresados de la Institucion



m) Resultados del Proceso de Autoevaluación Institucional



n) Recomendaciones de Mejora



o) Cambios en requisitos legales



p) Resultados de Auditorias Internas



## Revisión por la dirección 2020-Acciones previas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RECOMENDACIONES DE MEJORA	RECURSOS	SEGUIMIENTO
1.1 Sostenibilidad economica	Realizar un adecuado seguimiento a la ejecución presupuestal	Humano	El seguimiento se realiza a través del indicador Presupuesto institucional que se ubica en el cuadro integrado de mando
1.2 Crecimiento	Incrementar la oferta educativa	Humano	Se atendieron los requerimientos formulados por el Ministerio de educación nacional dentro del trámite de 3 registros calificados Se diseñaron para presentación por primera vez los programas técnicos laborales en mecánica de vehículos automotores diesel y electricidad, a la fecha nos encontramos en el proceso de radicación ante secretaría de educación
1.3 Eficiencia y Consolidación	Mejorar los procesos de seguimiento al cliente	Humano	Se generó la encuesta de satisfacción con el código DI2-FR30 como un mecanismo para hacer seguimiento a la satisfacción del cliente Se continuó el proyecto de implementación del sistema de atención al ciudadano, incluyendo el registro de la respuesta en el observador de Q10 para que sea visible para el estudiante y se inició la medición de eficiencia en los tiempos de respuestas a los SQR
1.3 Eficiencia y Consolidación	Mejorar la calidad de la información para la construcción de los indicadores generando el área de autoevaluación	Humano	Se continúa trabajando en fortalecer desde el proceso de mejora, el proceso de seguimiento y análisis de los indicadores. No se logró estructurar el departamento de autoevaluación como área independiente
1.3 Eficiencia y Consolidación	Incluir en el sistema el formato de proyecto para formalizar los proyectos a ejecutar, los recursos invertidos, los responsables y los tiempos de ejecución	Humano	Se codificaron los siguientes instrumentos para el seguimiento al plan de desarrollo: DI2- FR20 Consolidado Plan de desarrollo DI- FR17 Fichas de proyectos Se generó además el indicador de Cumplimiento del plan de desarrollo en el cuadro integrado de mando

2.1 Cumplimiento Y Confianza En El Marco Legal Vigente	Crear y mantener actualizada la matriz de requisitos legales	Humano	Se logro incluir en la matriz de requisitos legales toda la normativida expedida en el marco de la contingencia sanitaria
2.1 Cumplimiento Y Confianza En El Marco Legal Vigente	Crear y mantener los mecanismos para la evaluación de las partes interesadas	Humano	La institución continuo trabajando en los instrumentos para reforzar la medición de la satisfacción de las partes interesadas, entre ellos: D12-FR30 Encuesta de satisfacción AC2-FR14 Evaluación de satisfacción estudiante cursos de extensión CO-FR13 Caracterización de estudiantes CO3-FR05 Encuesta de necesidades y expectativas de bienestar CO3-FR13 Encuesta de egresados Encuesta de desempeño docente (realizada por estudiantes) AC3-FR20 Encuesta de satisfacción de centros de práctica
2.1 Cumplimiento Y Confianza En El Marco Legal Vigente	Generar los controles para la prestación del servicio en condiciones controladas (control de asistencia a la inducción general y de práctica, control a las fechas de corte para registro de calificaciones, controles para la integración en tiempo de los libros reglamentarios	Humano	Se ajustaron los procedimientos y se generaron los controles para garantizar la prestación del servicio en condiciones controladas. Evidencias acciones correctivas de auditoria, cambios en los procedimientos y formatos con trazabilidad en el listado maestro de documentos
2.2 inserción laboral e impacto social de los egresados	Crear y mantener los mecanismos de seguimiento al egresado	Humano	Se logró incrementar de manera significativa el número de participantes en la encuesta de satisfacción de egresados, estableciendo como parte del procedimiento previo a la certificación o titulación su diligenciamiento
3.1 Calidad y flexibilidad de los programas	Establecer el indicador de promoción y rendimiento académico como factor para potenciar la calidad	Humano	Se ha fortalecido la cultura de realizar seguimiento al desempeño académico de los estudiantes, se ha procurado establecer la cultura del plan de mejora como estrategia para mejorar las dificultades de rendimiento académico de los estudiantes
3.1 Calidad y flexibilidad de los programas	Realizar el seguimiento a las pruebas externas y determinar los mecanismos para mejorar el desempeño de los estudiantes	Humano	No se ha logrado fomentar la cultura del analisis e interpretación de los resultados de pruebas externas como un mecanismo para mejorar el currículo y el rendimiento del estudiante
3.2 Pertinencia, Investigación, Innovación En Los Programas	Generar un mecanismo de comunicación con el sector productivo para establecer las necesidades de formación y así garantizar la pertinencia de los programas actuales y futuros	Humano	Debido a la contingencia sanitaria y a la concentración de las empresas aliadas en atender sus efectos, no se logró consolidar la estrategia de construcción de la red empresarial

3.2 Pertinencia, Investigación, Innovación En Los Programas	Incrementar las actividades de investigación	Humano	Incrementar las actividades de investigación via proyectos transversales
3.3 Virtualidad	Licenciar programas de educación superior en modalidad virtual	Humano Recursos para el pago de registros calificados Recursos invertidos en plataforma tecnológica y material didáctico	Se atendieron los requerimientos formulados por el Ministerio de educación nacional dentro del tramite de 3 registros calificados Se diseñaron para presentación por primera vez los programas tecnicos laborales en mecanico de vehiculos automotores diesel y electricidad, a la fecha nos encontramos en el proceso de radicación ante secretaria de educación
4.1 Colaboradores estables y competentes	Incluir en los perfiles del cargo la competencia pedagógica de los docentes	Humano	Se ajustó el perfil del cargo
4.1 Colaboradores estables y competentes	Adicionar los perfiles el cargo con el factor de riesgo del empleado y su nivel de responsabilidad en SST	Humano	Se ajustó el perfil del cargo
4.1 Colaboradores estables y competentes	Generar políticas de retención y formación docente	Humano	Se generó la ficha del proyecto dentro del plan de desarrollo, se asignó el responsable, se realizó la priorización
4.2 Ambientes De Aprendizaje Pertinentes	Plan de mejora de laboratorios a 4 semestres	Humano	Se generó la ficha del proyecto dentro del plan de desarrollo, se asignó el responsable, se realizó la priorización. Se ejecutó la dotación del aula de motos y de motos de alta cilindrada
4.3 gestión del conocimiento y mejora continua	Diseñar los mecanismos para la conservación del conocimiento dentro de la organización	Humano	Se iniciaron los procesos de entrenamiento del personal que apoya los procesos y se inició la evaluación de la eficacia de las capacitaciones
4.5 Bienestar Y Sana Convivencia	Implementar los procesos de medición de utilización de los convenios de beneficios	Humano	Se generó el indicador para la medición de la utilización de los convenios, se requiere definir la fuente de la información
4.6 condiciones seguras desde la promoción, prevención de riesgos y peligros	Generar en el presupuesto un rubro separado para facilitar la identificación de los recursos asignados a SST.	Humano	Se generó el presupuesto separado y el centro de costos para contabilizar su ejecución
4.6 condiciones seguras desde la promoción, prevención de riesgos y peligros	Elaboración de los profesiogramas	Humano y financiero	No se costearon los profesiogramas debido a la reducción de ingresos generados en el marco de la contingencia sanitaria





## Revisión por la dirección 2020 - Pertinencia

### PERTINENCIA DEL HORIZONTE INSTITUCIONAL

PROCESO	PILAR N°.	PROPÓSITO - OBJETIVO	SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO A PROYECTOS INSTITUCIONALES
<b>DI1.GESTIÓN DIRECTIVA</b>	1.1. Sostenibilidad económica	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Se ha logrado generar la cultura de la elaboración del presupuesto que nos permite proyectar los ingresos que se esperan y los gastos requeridos para el funcionamiento (desarrollo de los servicios misionales) y para la realización de los proyectos relacionados con el plan de desarrollo	El presupuesto nos permite conocer los recursos disponibles para el desarrollo de los proyectos institucionales y la medición del beneficio anual con destino a la reinversión
	1.3 Eficiencia y Consolidación	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Se ha generado la medición de la evolución del plan de desarrollo y la medición del redimiento de los indicadores institucionales, aún cuando no se alcanzó el cumplimiento respecto de los indicadores del procesos, se logro el cumplimiento del 75% de las estrategias planeadas para el plan de desarrollo	Para el año 2020 se alcanzaron a ejecutar el 75% de las estrategias previstas en el plan de desarrollo, lo que nos arroja la necesidad de incrementar los porcentajes de ejecución, y el ritmo al que se ejecutan los proyectos
<b>DI2.GESTIÓN INFORMACIÓN Y MEJORA</b>	4.3 Gestión del conocimiento y mejoramiento continuo	4. Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Se ha logrado trabajar para consolidar el sistema de atención al ciudadano, promoviendo el uso de las SQR y generando la medición de la eficiencia en los tiempos de respuesta. Se ha logrado mejorar de manera considerable el seguimiento al cierre de las acciones correctivas y los servicios no conformes	Del proyecto de generar el sistema de atención al ciudadano se avanzó considerablemente, generando la revisión de la guía, incluyendo como una manera adicional de enterar al estudiante del resultado de su solicitud, la anotación en el observador el estudiante
<b>AC1.DISEÑO Y DESARROLLO</b>	2.1 Cumplimiento y confianza dentro del marco legal vigente	2. Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Se logró implementar el proceso de diseño y desarrollo para todos los programas diseñados. Se adelantó la revisión de las normas de competencia laboral de los programas técnicos laborales y se incluyó en una matriz para garantizar la actualización de los planeadores	

2.2 Inserción Laboral e Impacto de los Egresados	2.Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Se ha fortalecido el diligenciamiento de la encuesta de egresados como requisito anterior al proceso de entrega de la certificación o título, se ha detectado además que en promedio el 63% de los egresados se ubican en laboralmente en un cargo a fin a su perfil de egreso, se hace necesario fortalecer los vinculos con el sector productivo a fin de garantizar la inserción laboral de nuestros egresados	
3.1 Calidad y flexibilidad en programas técnicos laborales, técnicos profesionales y tecnológicos	3.Mantener una oferta de servicio en programas de educación técnica y tecnológica, flexible, pertinente y de calidad que impacte en las necesidades de la industria automotriz y aporten al conocimiento y la aplicación de nuevas tecnologías para el desarrollo de la región y el país.	El proceso de consecución de convenios se ha dificultó debido a la contingencia sanitaria generada por el COVID 19. Se solicitaron los espacios con las instituciones pero no se obtuvo ninguna respuesta Se revisó y documentó el proceso de reconocimiento de saberes previos y homologaciones a fin de aclarar los criterios necesarios para garantizar la movilidad academica	
3.1 Calidad y flexibilidad en programas técnicos laborales, técnicos profesionales y tecnológicos	3.Mantener una oferta de servicio en programas de educación técnica y tecnológica, flexible, pertinente y de calidad que impacte en las necesidades de la industria automotriz y aporten al conocimiento y la aplicación de nuevas tecnologías para el desarrollo de la región y el país.	Al realizar un analisis de la retención de los estudiantes a consecuencia del COVID 19 fue de 77% en promedio al año, indicando que uno de los factores que contibuyeron a la retención de los estudiantes fueron: - Implementar los viernes de asesoria como un espacio para solucionar las dudas, inquietudes o situaciones que constituyen una causal de deserción - Haber otorgado a los estudiantes del programa tecnico laborla por competencias el primer módulo del segundo semestre gratis y haber otorgado a los estudiantes de tecnologia un descuento del 24% sobre la tarifa autorizada para evitar la deserción escolar	
3.2 Pertinencia, investigacion, e innovacion en los programas	3.Mantener una oferta de servicio en programas de educación técnica y tecnológica, flexible, pertinente y de calidad que impacte en las necesidades de la industria automotriz y aporten al conocimiento y la aplicación de nuevas tecnologías para el desarrollo de la región y el país.	La institución educativa ha continuado fortaleciendo su participacion en la red Colombiana de semilleros de investigación, se participó en el encuentro regional de manera virtual y actualmente tenemos 2 proyectos formulados por nuestros semilleristas en fase de ejecusión y con evaluación en los encuentros regionales.  En relación con la ejecusión de los proyectos transversales de ha continuado el trabajo de articulación con la asignatura de gestión ambiental y poryección comunitaria, se han vinculado nuevas empresas al proyecto y se ha logrado avanzar en la documentación de las evidencias. Se requiere avanzar en la documentación del repositorio de buenas prácticas , buscando que la información sea accesible no solo a la comunidad educativa sino a la comunidad en general	En relación con los proyectos relacionados al componente de investigación, se encuentran asignados, priorizados y en fase de formulación. Se requiere gestionar un apoyo para el área de un docente investigador se realizaron entrevistas en el mes de diciembre en busca de conseguir elrecurso humano requerido, sin embargo no se logró la validación de los soportes documentales exigidos para la vacante

	AC2.PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS	3.3 Virtualidad	3.Mantener una oferta de servicio en programas de educación técnica y tecnológica, flexible, pertinente y de calidad que impacte en las necesidades de la industria automotriz y aporten al conocimiento y la aplicación de nuevas tecnologías para el desarrollo de la región y el país.	Se continuo el proceso de registro calificado de los 3 programas de educación superior tecnico profesional en vehiculos hibridos y electricos, tecnologia en mecanica automotriz virtual y especialización tecnologica, atendiendo los requerimientos de completitud para los programas de tecnologia en mecanica automotriz y especialización tecnologica y atendiendo los requerimientos generados en el traslado de concepto del programa tecnico profesional en vehiculos hibridos y electricos, programa en el que ademas se hizo necesario radicar un recurso de apelación y en subsidio de repocisión tras notificarse la negación del registro calificado, no obstante haberse atendido en debida forma el requerimiento recibido	
	AC3.PRÁCTICAS EMPRESARIALES	4.2 Relacion de confianza con agencias de práctica, sector productivo y proveedores	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Para el año 2020, tuvimos agenciados 152 estudiantes en proceso de practica, sin embargo debido a las dificiles condiciones que se presentaron a los centros de practica empresarial solo fue posible ubicar 76 estudiantes; de la siguiente manera; 50 en el primer semestre y 26 en el segundo semestre del año. Se implementó la encuesta de satisfacción de centros de practica, obteniendo la evaluacion de solo 8 agencias del total de participantes, se determina la necesidad de generar el envio de la encuesta en el momento en que se desarrolla la ultima visita de evaluación para asegurar el diligenciamiento. Del total de agencias evaluadas 7 evaluaron el proceso de manera satisfactoria con un promedio de 3,93	
	CO1. COMERCIAL	1.2 Crecimiento	1.Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Durante el año 2020 no obstante las dificiles condiciones economicas generadas para los estudiantes y sus familias, se lograron cumplir las metas de matriculados entendidos como numeros de estudiantes tanto en el primer como en el segundo semestre, sin embargo debido a la flexibilización de las politicas de pago, y los descuentos ofertados los ingresos de la institución se vieron seriamente afectados registrando una perdida acumulada para el ejercicio contable de <b>\$ 365,005,645</b>	
		1.3 Eficiencia y Consolidacion	1.Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Durante el año 2020, iniciamos la medición de las estrategias desarrolladas en el plan de mercadeo y su efectividad, encontrando que en el primer semestre fueron efectivas el 62,50% de las estrategias y para el segundo semestre del año fueron efectivas el 81%, obteniendo un 71,88% promedio anual, evidencia que nos obliga a reconsiderar las estrategias planteadas que no fueron efectivas.	

	CO2.REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	1.3 Eficiencia y Consolidación	1.Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Debido a la necesidad de implementar un indicador de oportunidad en el servicio se ha escalado a la dirección la necesidad de estandarizar los tiempos de servicio de los tramites de registro academico a fin de permitir generar la medición requerida.	
		4.5 Bienestar y sana convivencia	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y segura	Se logró reorientar la ejecución del plan de bienestar para adaptarla a la virtualidad. Se hace necesario ampliar la oferta de actividades adaptandose a la nueva realidad	
	CO3.BIENESTAR	2.1 Cumplimiento y confianza dentro del marco legal vigente	2.Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Se Realizó la evaluación de satisfacción de la actividad respecto de los objetivos planteados. Se requiere incrementar los registros de la evaluación de satisfacción generando el mecanismo que permita aumentar el indicador para hacer seguimiento a la satisfacción de los estudiantes. En cuanto a los convenios de beneficios no fue posible en el marco de la contingencia sanitaria suscribir nuevos convenios y actualizar los existentes por tanto no fue posible medir el indicador. Se requiere implementar un procedimiento que asegure la gestión de los convenios de beneficios para estudiantes y su medición	
AD4 SST	4.6 Condiciones seguras desde la promoción, prevención de riesgos y peligros	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y segura	principales logros del año 2020 en salud y seguridad:  Elaboración y aprobación de los protocolos de bioseguridad en Medellín de Cuida Elaboración y aprobación de protocolo de prácticas pedagógicas para el retorno seguro bajo el modelo de alternancia Demarcación de los aforos de los diferentes espacios Dotación de los elementos para garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad Clasificación y reclasificación de empleados de acuerdo a la encuesta de vulnerabilidad para COVID 19 Clasificación de vulnerabilidad de los estudiantes Encuesta de alternancia para docentes Seguimiento diario al estado de salud de los empleados con sintomatología o diagnóstico positivo para COVID 19 Encuesta diaria de síntomas para estudiantes, toma de temperatura y control de ingreso Reporte al fondo de riesgos laborales de las autoevaluaciones 2019 y 2020 Realización de auditoria interna en SGSST		

AD.GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIÉ

<p style="text-align: center;"><b>AD1.GESTIÓN HUMANA</b></p>	<p>4.1 Colaboradores estables y competentes</p>	<p>4. Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras</p>	<p>Se formuló el plan de formación y se logró ejecutar no obstante la contingencia sanitaria en un 100% en su mayoría por mecanismos virtuales, se lograron ejecutar 446 horas de formación. Se implementó el proceso de medición de la satisfacción de los empleados con el plan de formación indicándose que del total de empleados 28 evaluaron el proceso, 15 lo evaluaron como satisfactorio.</p> <p>En relación con la evaluación de desempeño docente no se encontraron resultados no satisfactorios. El 67% de los docentes obtienen en su evaluación de desempeño un resultado Sobresaliente, el 33% obtuvo un resultado satisfactorio, al comparar este ítem con la encuesta de satisfacción de estudiantes se evidencia que la competencia docente es valorada como satisfactoria por los encuestados de los diferentes programas</p> <p>En relación con la medición de la eficacia de la capacitación se indica que del total de capacitaciones realizadas (162), se evaluó la satisfacción de 60 eventos formativos, de los cuales 58 fueron eficaces y uno ineficaz. Se requiere formar a los líderes de proceso en mecanismos para evaluar la eficacia de la formación con el objetivo de incrementar el número de eventos susceptibles de ser evaluados</p>	
	<p>4.4 Relación de confianza con las agencias de práctica, el sector productivo y proveedores</p>	<p>4. Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras</p>	<p>Se dio continuidad al proceso de evaluación de proveedores, obteniendo como resultado que el 96% de nuestros proveedores son confiables. En el transcurso del año no se presentaron reclamaciones a proveedores</p>	
<p style="text-align: center;"><b>AD2. GESTIÓN DE COMPRAS E INFRAESTRUCTURA</b></p>	<p>4.6 Condiciones seguras desde la promoción, prevención de riesgos y peligros</p>	<p>4. Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras</p>	<p>La ejecución del plan de mantenimiento se vio gravemente afectada por la contingencia sanitaria causada por el COVID 19, esto por que nuestras instalaciones estuvieron cerradas al público desde el 20 de marzo hasta el 21 de agosto de 2020. En este sentido se retomaron la mayoría de las actividades programadas Sin embargo debido al trabajo en casa de empleados y docentes se aumentaron los requerimientos de soporte técnico para garantizar el acceso remoto a los equipos de cómputo de los empleados.</p>	

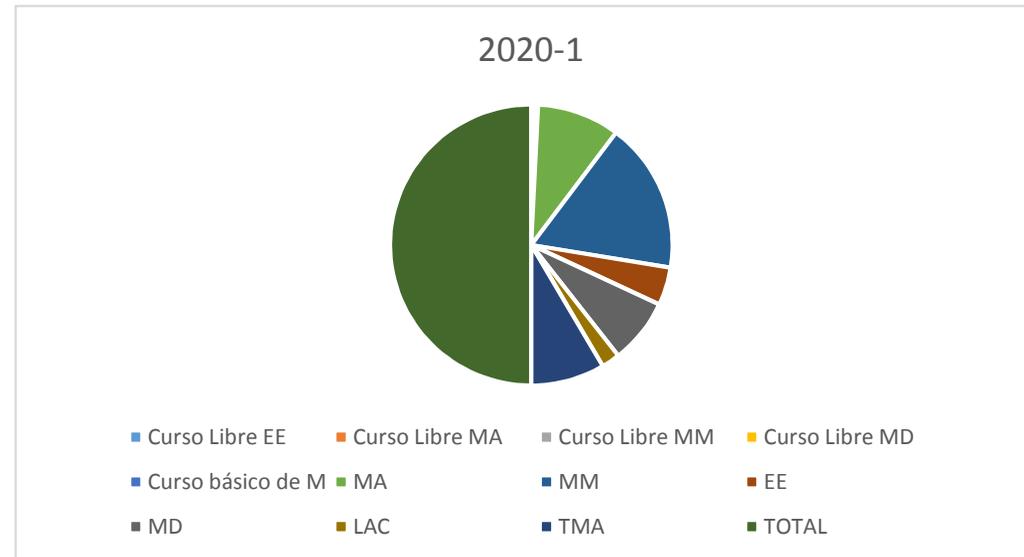


## Revisión por la dirección 2020- Contexto

### CONDICIONES DEL CONTEXTO Y LAS NECESIDADES CONCRETAS DE FORMACIÓN DE TALENTO HUMANO DEL SECTOR PRODUCTIVO AL QUE APUNTA LA OFERTA DE FORMACIÓN

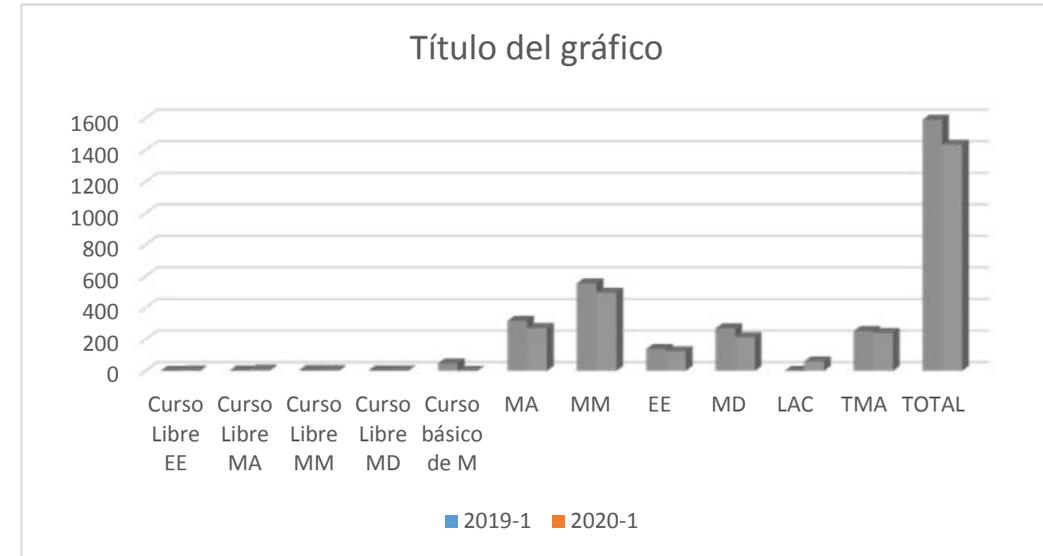
Para el año 2020 la comunidad educativa estuvo compuesta de la siguiente manera: 1.433 estudiantes, siendo el programa de mayor participación el programa de mecanica de motocicletas con 497 estudiantes.

Categoría	2020-1
Curso Libre EE	3
Curso Libre MA	9
Curso Libre MM	6
Curso Libre MD	4
Curso básico de M	0
MA	272
MM	497
EE	125
MD	214
LAC	61
TMA	242
<b>TOTAL</b>	<b>1433</b>



De esta manera y comparado con el semestre 2019 -1 la institución tuvo un decrecimiento en la matrícula del 10%

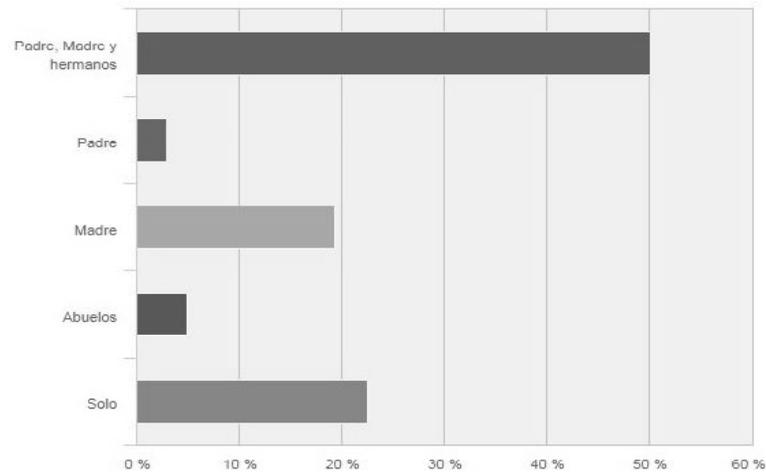
Categoría	2019-1	2020-1
Curso Libre EE	0	3
Curso Libre MA	3	9
Curso Libre MM	5	6
Curso Libre MD	3	4
Curso básico de M	48	0
MA	317	272
MM	555	497
EE	139	125
MD	270	214
LAC	0	61
TMA	253	242
<b>TOTAL</b>	<b>1593</b>	<b>1433</b>



### De acuerdo con las caracterización de los estudiantes

El 50% de los estudiantes vive con sus padres y hermanos

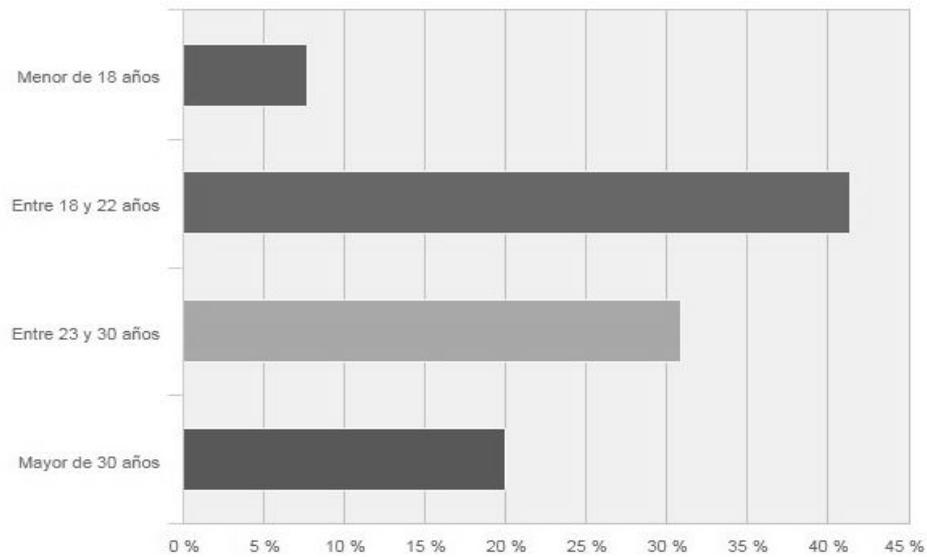
#### 2 ¿Con quién vive?



Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
Padre, Madre y hermanos	50,1%	253

El 41,4% está en el rango de edad de 18 a 22 años

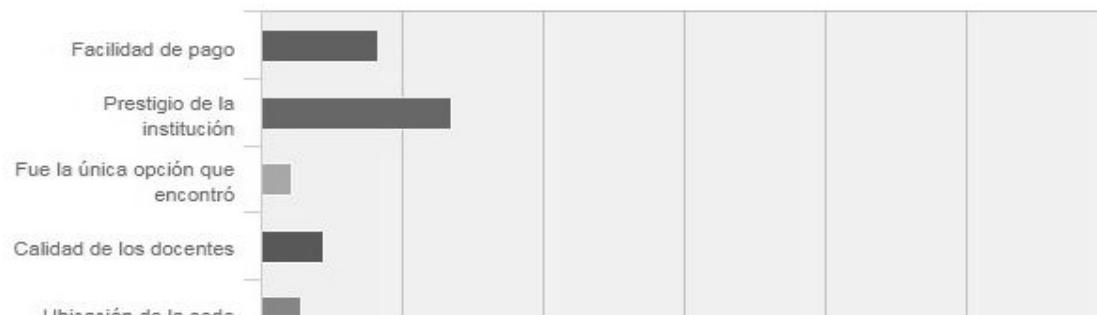
### 3 Edad

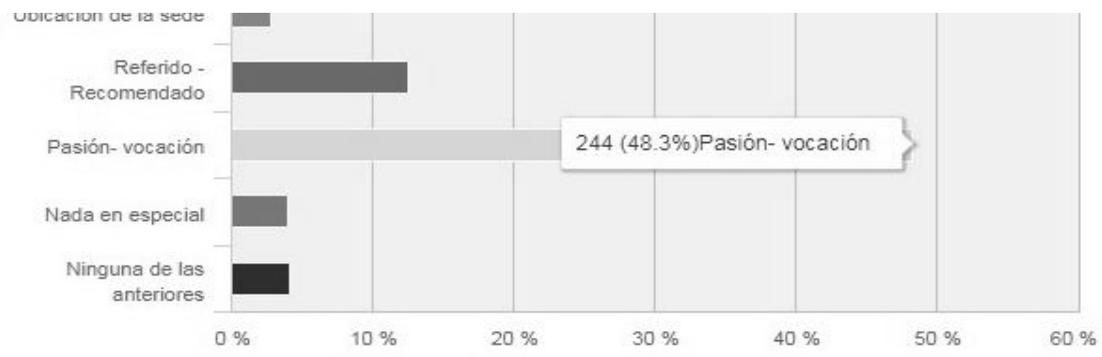


Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
Menor de 18 años	7,7%	39
Entre 18 y 22 años	41,4%	209

El 53,3% de los estudiantes trabajan y la razón principal para estudiar en ATEC fue pasión - vocación con un porcentaje del 48,3%

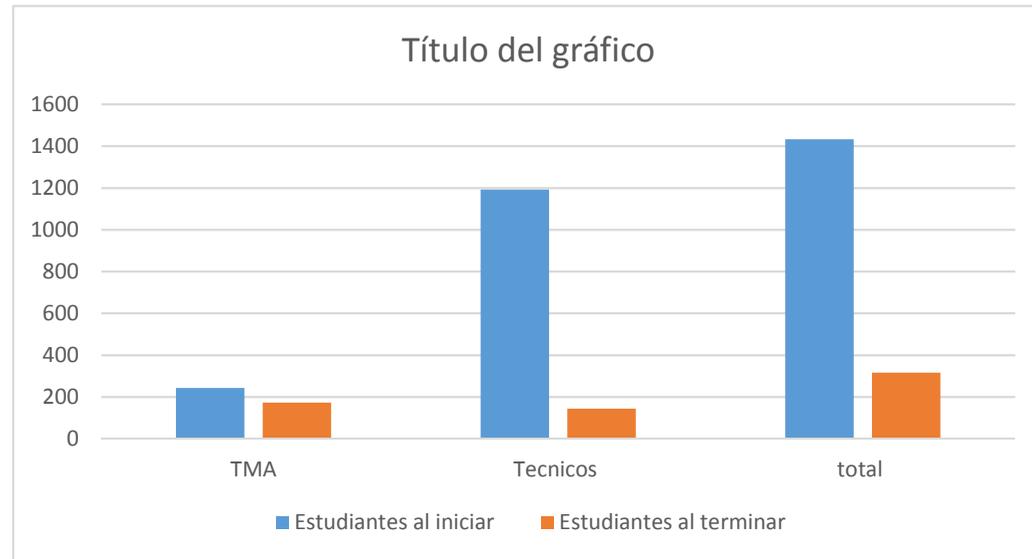
### 6 ¿Qué lo motivó a estudiar en ATEC?





Al terminar el año, la composición de la comunidad académica fue la siguiente 173 alumnos de la tecnología y 143 estudiantes técnicos

Programa	Estudiantes al iniciar	Estudiantes al terminar
TMA	242	173
Técnicos	1191	143
<b>total</b>	<b>1433</b>	<b>316</b>



## Revisión por la dirección 2020- Res financieros

### RESULTADOS FINANCIEROS

La Corporación respecto del año 2019 presentó una variación en el ingreso de -32% para los programas técnicos laborales, y de menos -26% en los programas de educación superior. En los demás costos educativos se presentó una variación de -56%. El haber accedido al auxilio del PAEF, fue una oportunidad para evitar el aumento de la pérdida acumulada.

INGRESOS				
DESCRIPCION	2.019	2.020	VARIACIÓN	%
ETDH (Técnicos laborales)	1.574.950.127	1.064.059.480	-510.890.647	-32%
Educación Superior (Tecnologías)	983.910.114	724.189.005	-259.721.108	-26%
PAEF	0	108.342.000	108.342.000	100%
Otros (Derechos de Grado, Carné, Recuperación, Certificados)	531.988.693	231.677.746	-300.310.947	-56%
<b>TOTAL INGRESOS BRUTOS</b>	<b>3.090.848.933</b>	<b>2.128.268.231</b>	<b>-962.580.702</b>	<b>-31%</b>
Descuento por pronto pago	264.123.631	295.650.392	31.526.761	12%
<b>TOTAL INGRESOS NETOS</b>	<b>2.826.725.302</b>	<b>1.832.617.839</b>	<b>-994.107.463</b>	<b>-35%</b>

En relación con el gasto de recurso humano docente se presentó una disminución debido a la reducción de horas de clase, dada la baja de la matrícula especialmente en el segundo semestre del año. La Corporación garantizó la vinculación laboral de la planta de empleados docentes y no docentes, conservando la totalidad de puestos de trabajo existentes al inicio de la contingencia sanitaria

GASTO RECURSO HUMANO				
DESCRIPCION	2.019	2.020	VARIACIÓN	%
Docentes	729.817.182	613.251.888	-116.565.294	-16%
Directivos (docentes y administrativos)	332.230.531	321.003.883	-11.226.648	-3%
Empleados Administrativos	251.155.518	276.074.731	24.919.213	10%
Vigilancia y Mantenimiento	174.240.939	186.360.053	12.119.114	7%
Mercadeo	143.470.304	132.698.819	-10.771.485	100%
Registro y control	28.678.032	30.768.619	2.090.587	7%
Aseadores	29.368.531	13.806.014	-15.562.517	-53%
Honorarios	15.073.925	13.328.592	-1.745.333	-12%
Dotación, Capacitaciones, Exámenes Ocupacionales	6.643.328	1.804.999	-4.838.329	-73%
<b>Total Gastos de Recurso Humano</b>	<b>1.710.678.290</b>	<b>1.589.097.598</b>	<b>-121.580.692</b>	<b>-7%</b>

En relación con los gastos generales se presentó una reducción del gasto en comparación con el año 2019, excepto en los rubros de arrendamiento dado que los canones no solo se mantuvieron sino que presentaron incrementos pactados contractualmente en los dos primeros meses del año y en los gastos bancarios, debido a la habilitación de los canales de pago por medios virtuales PSE y Tarjetas de Crédito. Estrategia que nos permitió mantener el recaudo durante los meses de la cuarentena obligatoria por la vida

<b>GASTOS GENERALES</b>				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>2.019</b>	<b>2.020</b>	<b>VARIACION</b>	<b>%</b>
Arriendos Ferrini (Edificio y Equipos)	266.621.849	301.273.399	34.651.550	13%
Publicidad	185.413.494	79.957.244	-105.456.250	-57%
Depreciaciones	76.056.144	31.773.238	-44.282.906	-58%
Servicios	56.732.583	45.996.432	-10.736.151	-19%
Honorarios asesoria financiera	48.138.871	9.600.000	-38.538.871	-80%
Mantenimientos	36.391.163	17.170.394	-19.220.769	-53%
Dotación Estudiantil	15.374.760	1.814.661	-13.560.099	-88%
KITS PREICFES	15.876.000	14.200.000	-1.676.000	-11%
Papelería	24.704.695	8.302.218	-16.402.477	-66%
Software	18.483.000	7.886.000	-10.597.000	-57%
Impuestos	18.205.513	18.893.821	688.308	4%
Afiliaciones (Aula virtual)	11.931.138	14.477.628	2.546.490	21%
Transporte, Parqueadero y Restaurante	4.737.996	1.040.998	-3.696.998	-78%
Seguros	5.261.289	4.792.134	-469.155	-9%
Bancarios	1.059.928	7.878.006	6.818.078	643%
Otros (Afiliac,Tte, Legal, Grados, Gasol,Grados)	25.889.588	7.639.566	-18.250.022	-70%
<b>Total Gastos Generales</b>	<b>810.878.011</b>	<b>572.695.740</b>	<b>-238.182.271</b>	<b>-29%</b>
<b>= EXCEDENTE</b>	<b>305.169.002</b>	<b>-329.175.498</b>	<b>-634.344.500</b>	<b>-208%</b>
<b>= % EXCEDENTE</b>	<b>11%</b>	<b>-18%</b>	<b>-29%</b>	<b>-29%</b>

En relación con el excedente se presentó una variación del -29%, dado que para el año 2019 el beneficio fue de 305,169,002, mientras que para el año 2020 no registramos beneficio sino pérdida acumulada al año de \$ 329,175,498. El reto para el año 2021 de acuerdo con las cifras del año 2020 consiste en recuperar el ingreso y controlar el gasto ordinario

## Revisión por la dirección 2020-Efec Financieros

ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	EFECTO
Matriculas Pregrado	1.037.162.386	<p>En la actividad de matriculas de pregrado se observó una reducción significativa de las matriculas respecto de lo presupuestado, especialmente en la matricula del segundo semestre del año, no obstante haberse aprobado un descuento del 24% en los costos de matricula del segundo semestre buscando evitar la deserción de los estudiantes antiguos del programa y generar ingresos de estudiantes nuevos. Sin embargo la estrategia no surtió los efectos esperados</p>
Matriculas Educacion no formal (programas ETDH)	1.096.704.908	<p>En la actividad de matriculas de educación no formal, la IES contabiliza los ingresos recibidos de los estudiantes de los programas tecnicos laborales, se observó una reducción significativa de las matriculas respecto de lo presupuestado, especialmente en la matricula del segundo semestre del año, no obstante haberse aprobado la estrategia de conceder a todos los estudiantes matriculados nuevos y antiguos el primer modulo del segundo semestre del año <b>Gratis</b>. Con la estrategia de modulo gratis se lograron matricular para el inicio del segundo semestre 504 estudiantes, sin embargo a partir del segundo modulo se empezó a disminuir la matricula de los estudiantes de la siguiente manera: para el modulo 2 renovaron su matricula 429 estudiantes, para el modulo 3 renovaron su matricula 348, para el modulo 4 renovaron su matricula 170 estudiantes, finalizando con 413 estudiantes en el modulo 5.</p>
Gastos para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad	12.620.000	<p>Para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de contrataron 156 horas de asesoria, sin embargo el proveedor del servicio no otorgó un descuento por fidelizacion por tanto la inversión total ascendió a \$ 12.620,000</p>

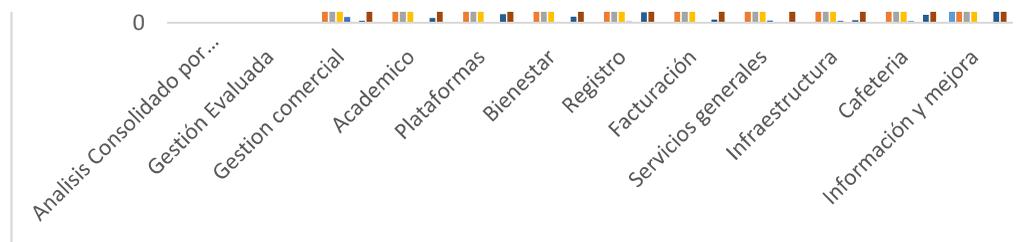


## Revisión por la dirección 2020 - Satisfacción

POBLACIÓN OBJETIVO	ESTUDIANTES DE ETDH
Método aplicado:	Encuesta Q10 Academico
Fecha de realización	22/01/2020 a 23/02/2020
Tamaño de la muestra	99 estudiantes
Resultados obtenidos	Los resultados obtenidos se relacionan a continuación: Satisfacción General calificada con 5,0 asciende al <b>58,37%</b> , satisfacción general calificada sobre 4,0 <b>igual a 23,19%</b> , satisfacción general calificada sobre 3,0 <b>igual 18,10</b> . Para un indicador total de satisfacción de <b>99,66%</b>

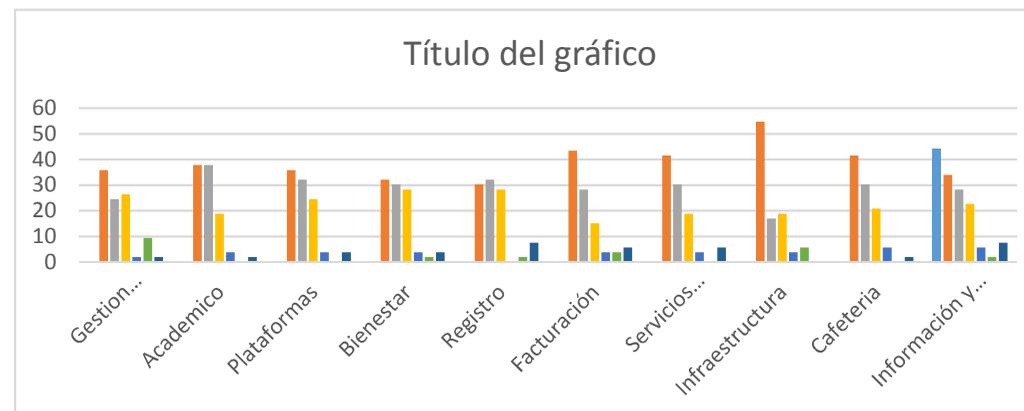
Gestión Evaluada	Promedio Excelente	Promedio sobresaliente	Promedio aceptable
Gestion comercial	63,62	14,99	16,16
Academico	59	21,48	16,16
Plataformas	58,6	19,2	14,8
Bienestar	59,27	21,53	32,37
Registro	58,6	19,87	13,13333333
Facturación	64,4	60,7	14,13
Servicios generales	60,57	21,53	15,17
Infraestructura	58,05	18,15	20,2
Cafeteria	57,1	17,2	18,7
Información y mejora	44,4	17,2	20,2
<b>Total promedio</b>	<b>58,37</b>	<b>23,19</b>	<b>18,10</b>





POBLACIÓN OBJETIVO	ESTUDIANTES DE PROGRAMAS DE PREGRADO
Método aplicado:	Encuesta Q10 Academico
Fecha de realización	22/01/2020 a 23/02/2020
Tamaño de la muestra	53 Estudiantes
Resultados obtenidos	Los resultados obtenidos se relacionan a continuación: Satisfacción General calificada con 5,0 asciende al <b>38,68%</b> , satisfacción general calificada sobre 4,0 igual a <b>26,60%</b> , satisfacción general calificada sobre 3,0 igual 22,26. Para un indicador total de satisfacción de <b>87,54%</b>

Gestión Evaluada	Promedio Excelente	Promedio sobresaliente	Promedio aceptable
Gestion comercial	35,84	24,53/10	26,42
Academico	37,74	37,74	18,86
Plataformas	35,84	32,07	24,52
Bienestar	32,07	30,19	28,3
Registro	30,19	32,07	28,3
Facturación	43,39	28,3	15,09
Servicios generales	41,5	30,18	18,86
Infraestructura	54,71	16,98	18,86
Cafeteria	41,51	30,19	20,75
Información y mejora	33,96	28,3	22,64
<b>Total promedio</b>	<b>38,68</b>	<b>26,60</b>	<b>22,26</b>

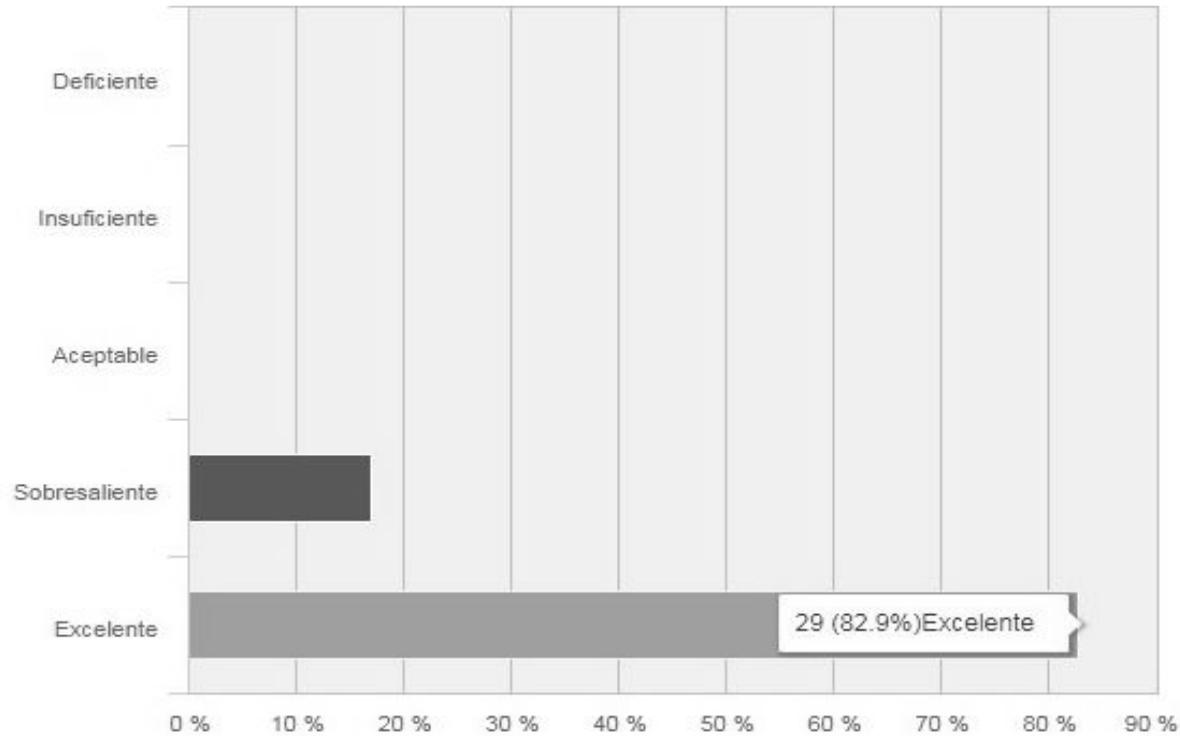


■ Rango de preguntas   
 ■ Promedio Excelente   
 ■ Promedio sobresaliente  
■ Promedio aceptable   
 ■ Promedio Insuficiente   
 ■ Promedio Deficiente  
■ Promedio no Sabe

POBLACIÓN OBJETIVO	ESTUDIANTES DE EXTENSIÓN
Método aplicado:	Encuesta Q10 Académico
Fecha de realización	10/11/2020 a 30/11/2020
Tamaño de la muestra	35
Resultados obtenidos	El promedio general del curso fue de <b>35,55</b> , que es el resultado del promedio de las evaluaciones de cada uno de los ítems a evaluar. Conforme nuestra escala valorativa interna es aceptable

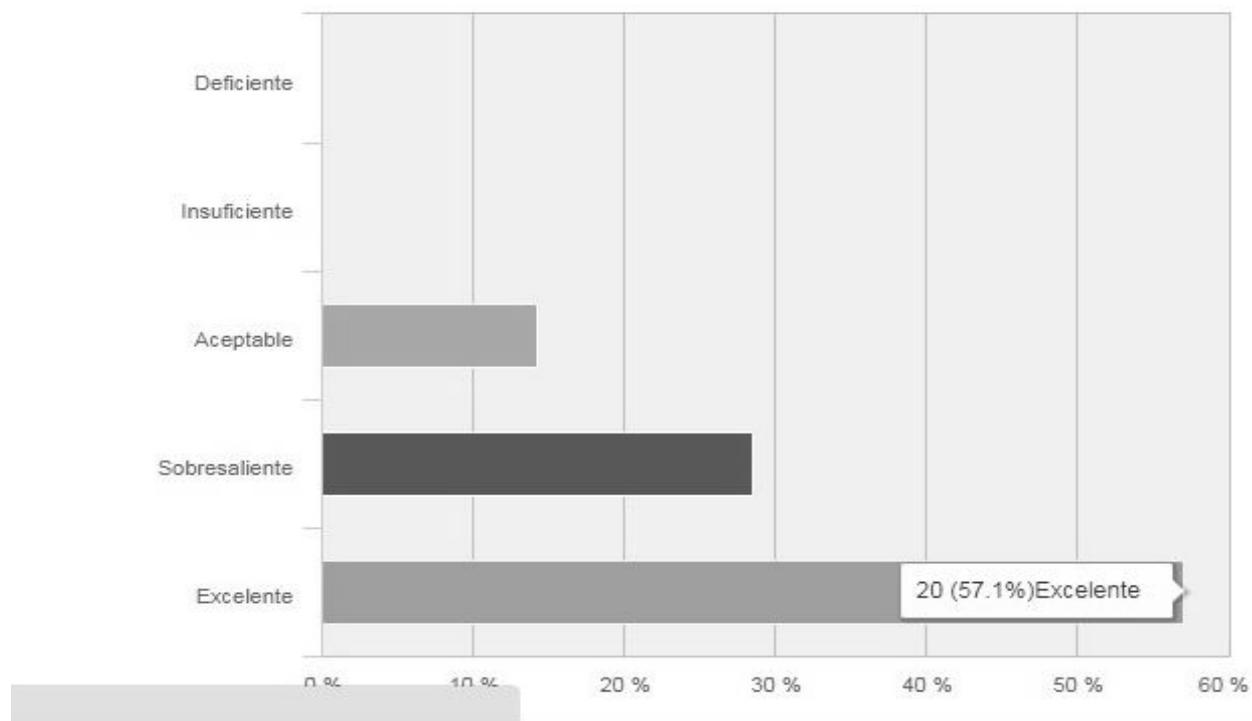
Otros criterios valores para la satisfacción del curso que son de importancia para la institución

### 1 El docente orientador de la formación domina los temas impartidos



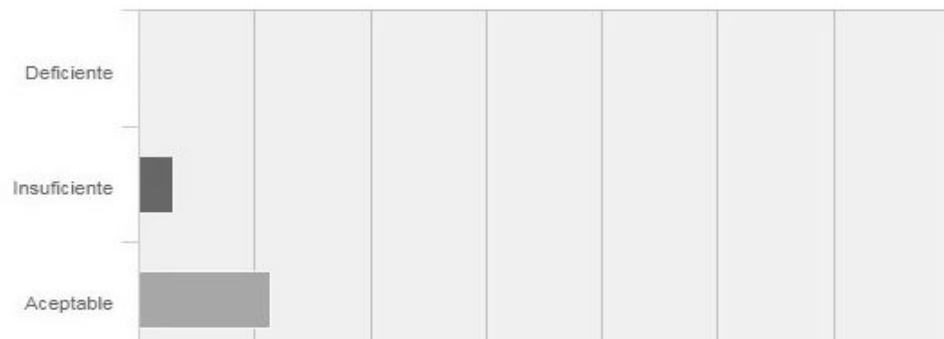
29 de los 35 participantes consideraron que el docente tiene el conocimiento específico requerido para la formación

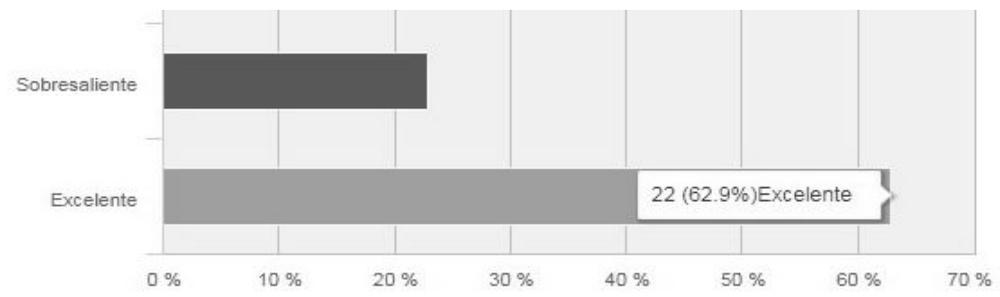
## 2 Los temas tratados satisfacen los objetivos de la formación



29 de los 35 participantes consideraron que el docente tiene el conocimiento específico requerido para la formación

## 4 El docente dispone de estrategias metodológicas adecuadas para un buen aprendizaje y comprensión del tema.





22 de los 35 participantes consideraron que el docente tiene el conocimiento específico requerido para la formación

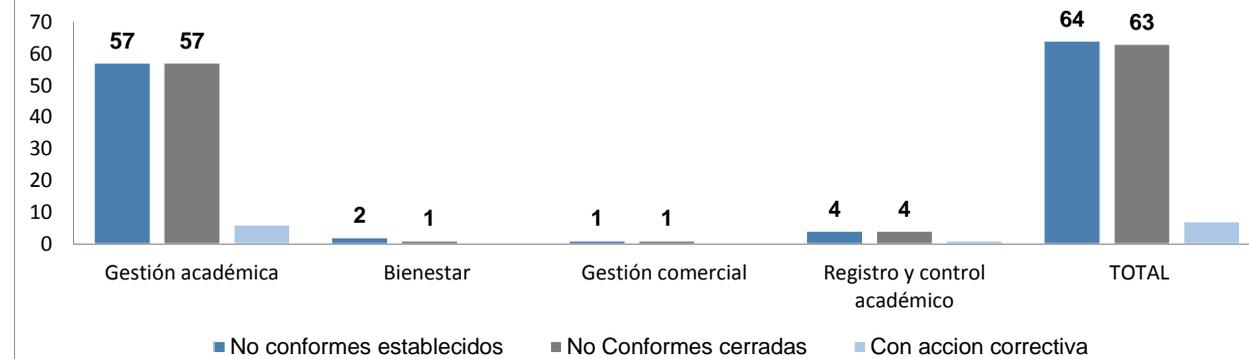


## Revisión por la dirección 2020- NCAC

Respecto de los conformes y las acciones correctivas tenemos los siguientes resultados

Proceso	No conformes establecidos	No Conformes cerradas	Con accion correctiva	No conformes abiertas
Gestión académica	57	57	6	0
Bienestar	2	1	0	1
Gestión comercial	1	1	0	0
Registro y control académico	4	4	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>63</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

### Número de no conformes cerradas respecto a número de no conformes establecidos



#### CONCLUSIÓN:

##### Los no conformes mas recurrentes fueron:

En cantidad son los asociados con la gestión académica: las causales mas recurrentes son:

Ausencia de los docentes 18

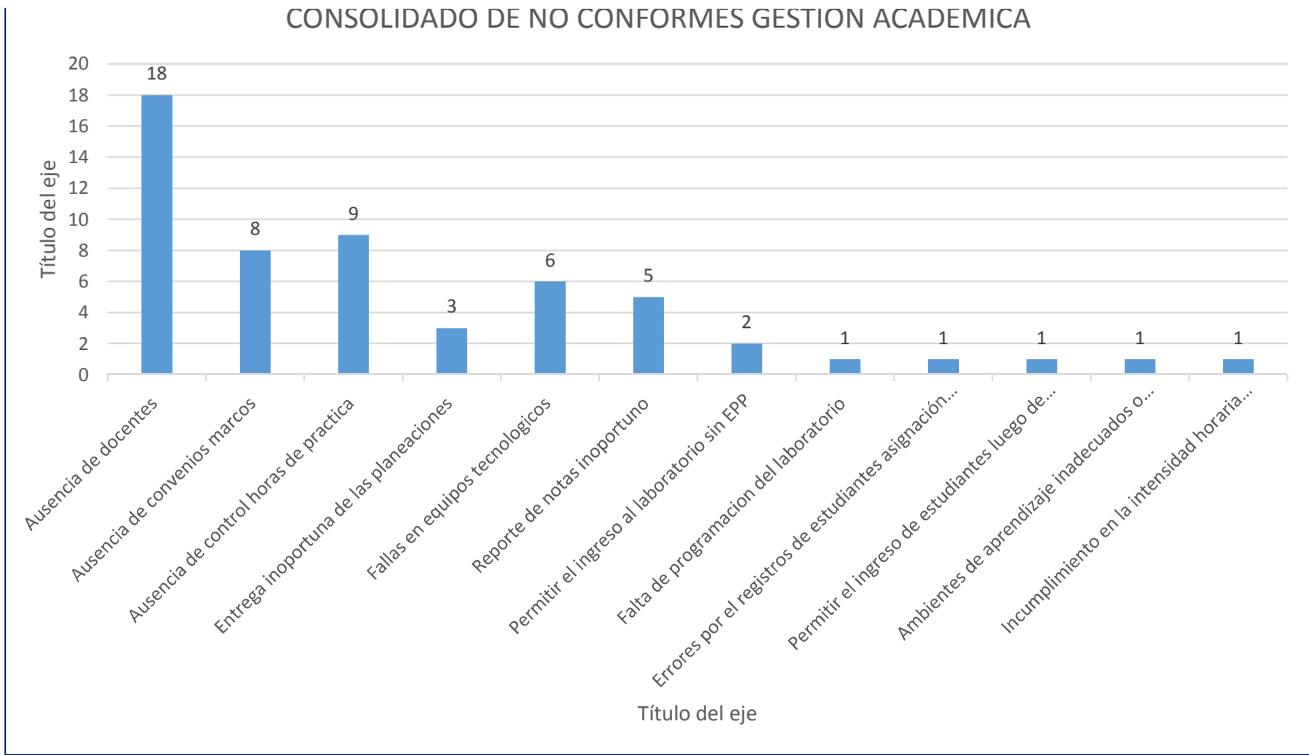
Ausencia de convenios marcos: 8

Ausencia de control horas practica: 9

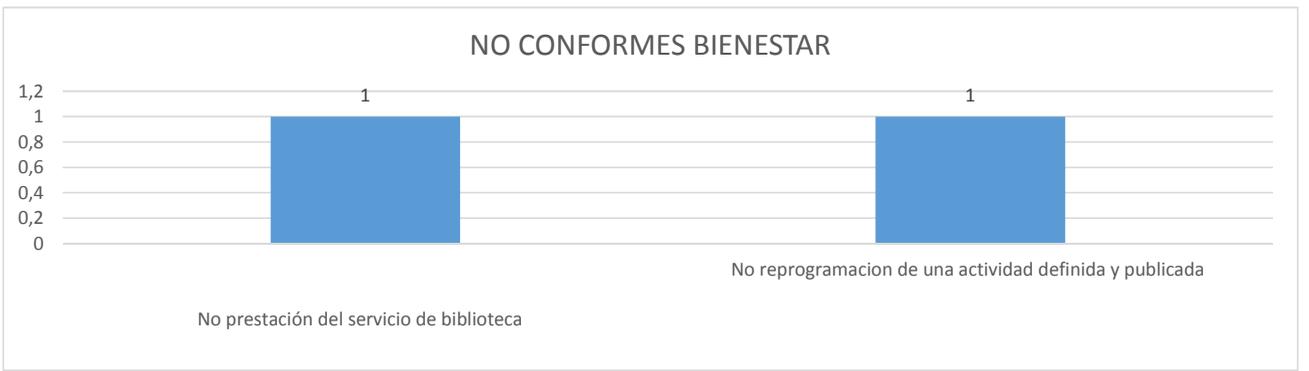
En total se presentaron: 56 Registros de servicios no conformes

Es preciso fortalecer en los lideres la capacidad de identificación y tratamiento de los servicios no conformes asociados a sus procesos

Proceso	Cantidad Total	Causales	Cantidad
Académico	56	Ausencia de docentes	18
		Ausencia de convenios marcos	8
		Ausencia de control horas de practica	9
		Entrega inoportuna de las planeaciones	3
		Fallas en equipos tecnologicos	6
		Reporte de notas inoportuno	5
		Permitir el ingreso al laboratorio sin EPP	2
		Falta de programacion del laboratorio	1
		Errores por el registros de estudiantes asignación de módulo matriculados	1
		Permitir el ingreso de estudiantes luego de iniciada la practica	1
		Ambientes de aprendizaje inadecuados o insuficientes	1
		Incumplimiento en la intensidad horaria programada	1



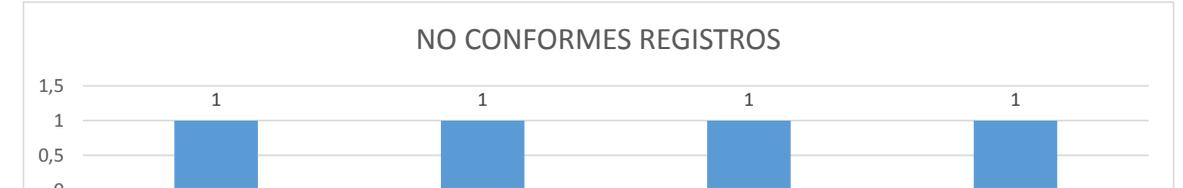
Proceso	Cantidad Total	Causales	Cantidad
Bienestar	2	No prestación del servicio de biblioteca	1
		No reprogramacion de una actividad definida y publicada	1



Proceso	Cantidad Total	Causales	Cantidad
Comercial	1	Documentacion incompleta	1



Proceso	Cantidad Total	Causales	Cantidad
Registros	4	Devolucion de certificados	1
		Cambio en fechas programadas para inscripciones	1
		Matricula en un programa d	1



	Aplazamiento de un estudiante no reportado	
--	--	--

1

Devolucion de certificados

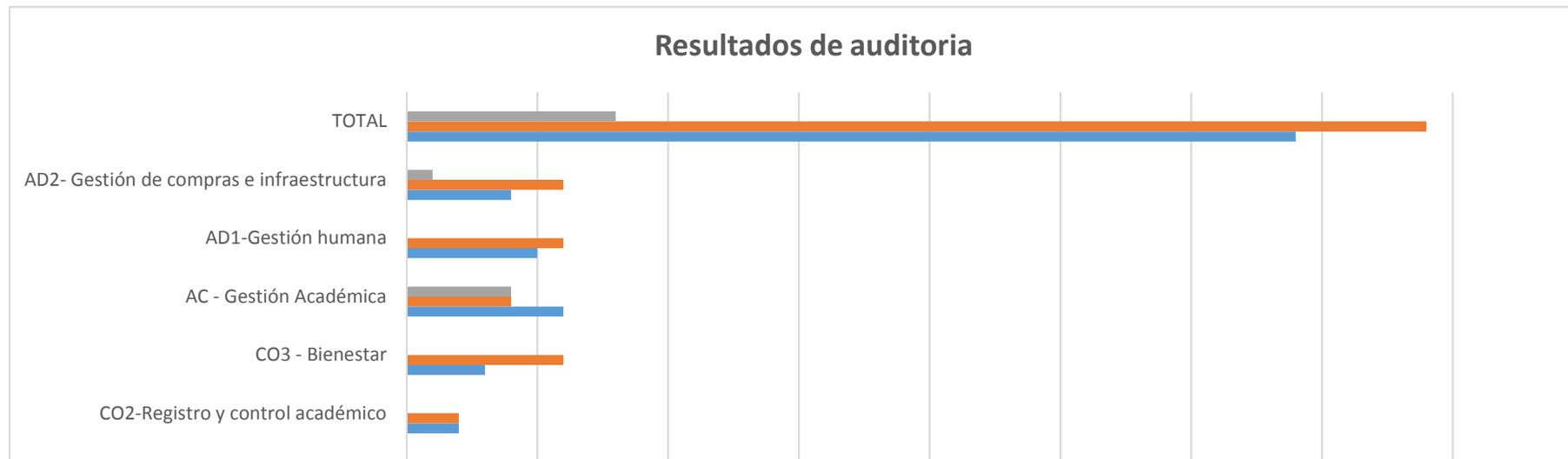
Cambio en fechas programadas para inscripciones

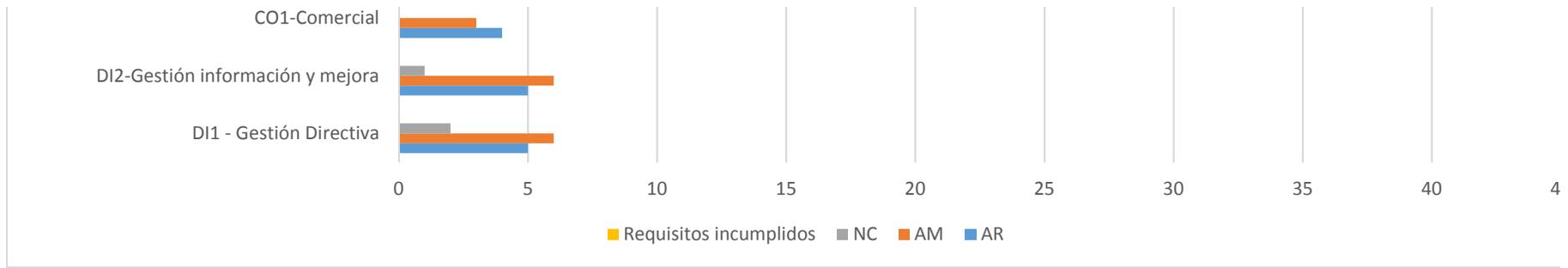
Matricula en un programa dieferente

Aplazamiento de un estudiante no reportado

## Revisión por la dirección 2020- Auditorías

HALLAZGOS				
PROCESOS	AR	AM	NC	Requisitos incumplidos
DI1 - Gestión Directiva	5	6	2	4-2 y 6.1
DI2-Gestión información y mejora	5	6	1	10-8.5
CO1-Comercial	4	3	0	
CO2-Registro y control académico	2	2	0	
CO3 - Bienestar	3	6	0	
AC - Gestión Académica	6	4	4	7.5; 8.5
AD1-Gestión humana	5	6	0	
AD2- Gestión de compras e infraestructura	4	6	1	6.3 - 7.3
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>8</b>	







## ANALISIS DE LOS HALLAZGOS DE LAS AUDITORIAS 2019

Con respecto a los resultados del año anterior se puede decir que en el año 2020 se obtuvieron 12 no conformidades menos que el año anterior.

Se notan fortalecidos en los requisitos que tienen que ver con la mejorar del sistema, tales como: la identificación de los servicios no conformes y su tratamiento, el seguimiento y la oportunidad en las respuestas a las SQR, el reporte de indicadores y el alcance de la meta establecida, el seguimiento a las acciones correctivas y a la eficacia de estas. Lo anterior demuestra que se viene ganando en la cultura del mejoramiento continuo.

Las no conformidades comunes en los 2 años, se encuentran en que no se controlan las condiciones para la prestación del servicio, aspecto que aun siguen en seguimiento y requiere estar monitoreando posiblemente con la creación de un indicador que permita establecer una meta y un analisis de variables.

El seguimiento a las partes interesadas es un tema que requiere generar mayores controles, pues ha sido recurrente. El abordaje de riesgos y oportunidades es un requisito a seguir fortaleciendo teniendo en cuenta un sistema que sea preventivo que correctivo.

Continua siendo un reto la alineación de ambos sistemas SGC Y SST, teniendo en cuenta su articulación y fluidez conjunta, el año anterior se cubrio la auditoria de SST, en el mismo espacio y este año se realizaron en momentos diferentes. Valdría la pena volver a integrar estas actividades

### ADECUACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad implementado para la IETDH es adecuado y se ajusta a las necesidades de los servicios que presta, bajo la documentación establecida en los referenciales NTC 5555, 5581 y la NTC ISO 9001 para su cumplimiento. Se viene adecuando el sistema en la medida en que ingresan nuevas necesidades y expectativas e involucrandolo en la cotidianidad institucional como una herramienta de gestión y eje transversal institucional.

### CONVENIENCIA

Se concluye que el sistema es conveniente para todas las partes interesadas, Se evidencia un enfoque hacia el cliente y una búsqueda continua frente a mecanismos que proporcionen información para la mejora del sistema de gestión, se cuenta con una retro-alimentación de los mismos a través de las quejas y reclamos y la medición de su satisfacción.

Se genera una comunicacion con las partes interesadas, como parte de la identificación de las necesidades y expectativas que

evolucionan con el tiempo, con una relación que se puede visualizar a largo plazo para alcanzar los logros previstos por la institución educativa

---

## EFICACIA

Se puede concluir que el sistema de gestión de calidad de la IETDH viene ganando importancia en la medición de los indicadores, con una relación de los indicadores con los objetivos institucionales y de procesos hacia el cumplimiento del direccionamiento estratégico.

Es importante seguir fortaleciendo la medición oportuna y pertinente y un adecuado análisis de variables asociadas con el alcance o afectación a la hora de su medición.

Se hace necesario asegurar la existencia de mediciones pertinentes para todos los indicadores

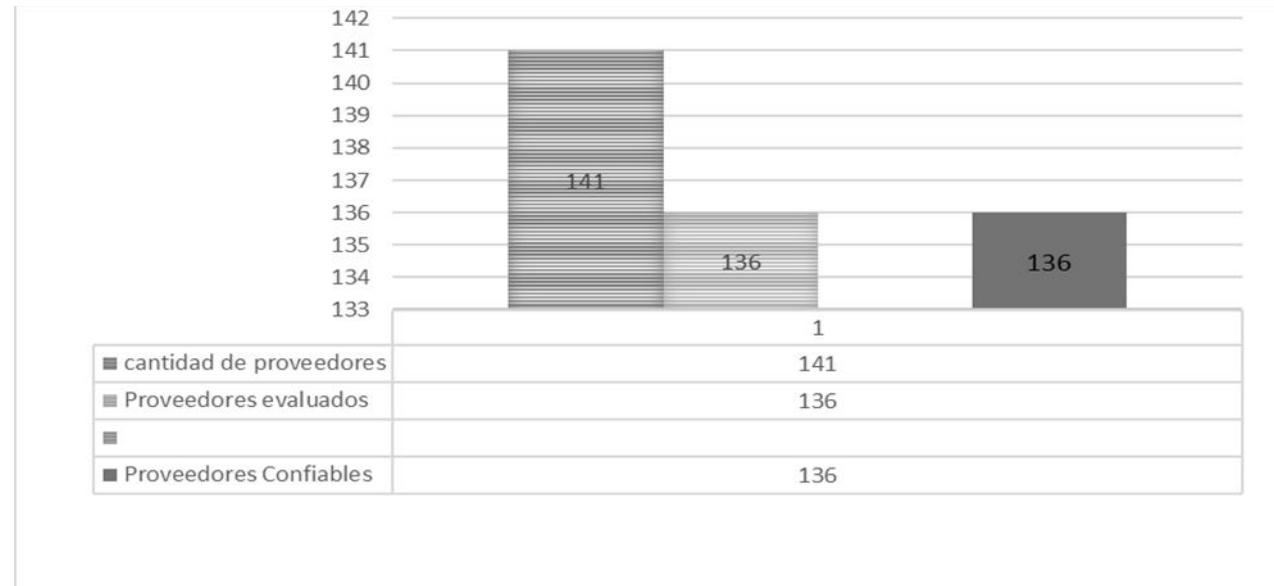
---

## Revisión por la dirección 2020-Proveedores

### EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La evaluación de proveedores nos arroja como resultado que el 96% de nuestros proveedores son confiables

cantidad de proveedores	Proveedores evaluados	Proveedores Confiables	Porcentaje
141	136	136	96%

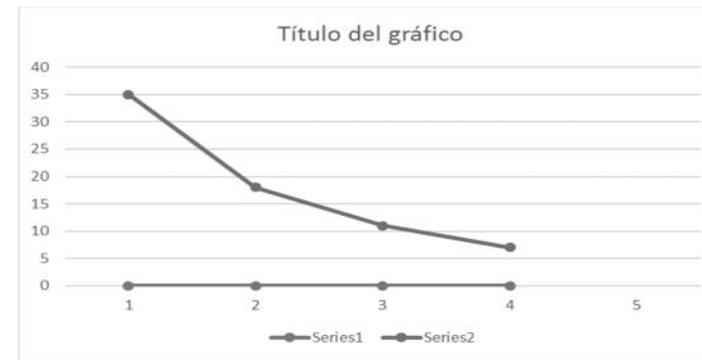


## Revisión por la dirección 2020- Desempeño procesos



### CONSOLIDADO DE INDICADORES 2020

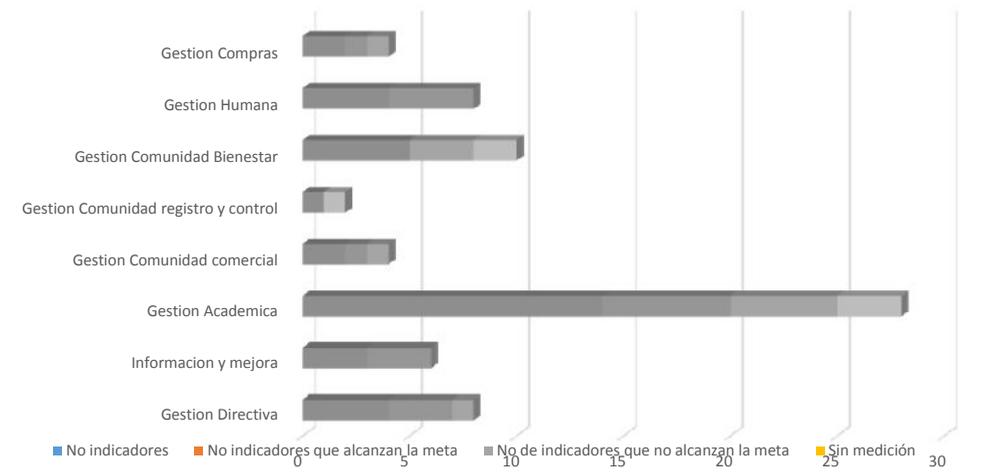
No Indicadores	Numero de indicadores que alcanzan la meta	Sin medición
35	18	6



### Desempeño de indicadores por proceso

Proceso	No indicadores	No indicadores que alcanzan la meta	No de indicadores que no alcanzan la meta	Sin medición
Gestion Directiva	4	3	1	0
Informacion y mejora	3	3	0	0
Gestion Academica	14	6	5	3
Gestion Comunidad comercial	2	1	1	0
Gestion Comunidad registro y control	1	0	0	1
Gestion Comunidad Bienestar	5	0	3	2
Gestion Humana	4	4	0	0
Gestion Compras	2	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

### Desempeño de los procesos



### CONCLUSIONES CON RESPECTO A LAS MEDICIONES DE LOS PROCESOS-INDICADORES

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados podemos decir: que se requiere generar mayor seguimiento y controles al reporte de indicadores generando planes de acción efectivos que permitan alcanzar la meta asignada a cada indicador.

El tema de indicadores conviene trabajarlo con los líderes de procesos desde la revisión de los indicadores existentes y su pertinencia para dar cuenta del alcance de los objetivos y demostrar la eficacia de los procesos. De igual manera generar mayor detalle en el análisis de los resultados y las variables que los afectan.

Debe generarse mayor conciencia en los líderes frente a la importancia de la medición, evitando los faltantes en la medición de algunos indicadores

Por último es recomendable generar en la redefinición de indicadores y generar mecanismos periódicos para rendición de cuentas por parte de los líderes de procesos, en espacios como los comités de calidad. De esta manera se pueden tomar decisiones oportunas y mostrar un mejoramiento continuo en estos.



## Revisión por la dirección 2020- Seguimiento y Medición

### ANÁLISIS CUALITATIVO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

EL 51,42% de los indicadores alcanzaron la meta establecida, se hace necesario reforzar el seguimiento a la medición y la capacidad de los líderes de medir sus objetivos

PARTE INTERESADA	OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	ESTRATEGIAS PARA ALCANZAR EL OBJETIVO	RECURSOS EMPLEADOS PARA ALCANZAR EL OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE
Asamblea Corporados Consejo Directivo	1,1. Sostenibilidad económica	Hacer seguimiento trimestral a la ejecución presupuestal, realizando los ajustes que correspondan	Recurso Humano	Gestión Directiva	Presupuesto institucional	$\frac{\text{gastos, proyectos e inversiones ejecutados/proyectos e inversiones presupuestado}}{x100}$	Ejecucion presupuestal	Contador
Asamblea Corporados Consejo Directivo MEN Líderes de Proceso	1.3 Eficiencia y Consolidación	Seguimiento trimestral al plan de desarrollo	Recurso Humano	Gestión Directiva	Cumplimiento del plan de desarrollo	$\frac{\text{Número de estrategias cumplidas/número de estrategias programadas}}{x100}$	Consolidado plan de desarrollo	Rectora
Asamblea de Corporados Consejo Directivo Icontec	1.3 Eficiencia y Consolidación	Medición de los indicadores Seguimiento al proceso con cada uno de los líderes Implementación del comité de calidad	Recurso Humano	Gestión Directiva	Cumplimiento de indicadores del sistema de gestión de calidad	$\frac{\text{Número de indicadores que alcanzan la meta/total de indicadores del Sistema de gestión de calidad}}{*100}$	Cuadro de mando integrado	Rectora
Estudiantes Egresados Docentes Empleados Acudientes	4.3 Gestión del conocimiento y mejoramiento continuo	Revisar trimestralmente la gestión de SQR	Recurso Humano	Gestión Directiva	Mejoramiento institucional	$\frac{\text{Número de SQR atendidas/ no SQR recibidas}}{x100}$	Seguimiento SQR	Rectora

Estudiantes Egresados Docentes Empleados Acudientes	4.3 Gestión del conocimiento y mejoramiento continuo	Revisar trimestralmente la gestión de SQR	Recurso Humano	Informacion y mejora	Eficencia en atención de SQR	Número de SQR atendidas a tiempo / no SQR recibidas x100	DI2-FR07 Reporte y Seguimiento de SQR	Lider de Mejora
Entes regulatorios	4.3 Gestión del conocimiento y mejoramiento continuo	Revisar semestralmente la gestión de no conformidades	Recurso Humano	Informacion y mejora	Eficiencia atención de no conformidades	Número de no conformidades cerradas/número de no conformidades establecidas	DI2-FR02 Reporte y seguimiento de NC y ACPM 2020	Lider de Mejora
	Estudiantes Egresados Docentes Empleados Acudientes	4.3 Gestión del conocimiento y mejoramiento continuo	Revisar semestralmente la gestión de los servicios no conformes presentados	Recurso Humano	Informacion y mejora	Atencion de servicios no conformes	DI2-FR23 Control de Servicio y Salida no Conforme	Líder de Mejora
Egresados Sector Productivo observatorio Laboral	2,2 Inserción Laboral e Impacto de los Egresados	Incrementar los niveles de diligenciamiento de la encuesta de egresados, estableciendola como un requisito previo a la ceremonia de graduación y certificación	Recurso Humano	Gestión Académica	Pertinencia PEP	$\frac{\text{porcentaje de cumplimiento del perfil de egreso establecido}}{\text{total de egresados encuestados}} \times 100$	Encuesta egresados plataforma Q10	Líder Bienestar
Estudiantes Egresados Sector Productivo Agencias de practica Entes regulatorios Observatorio laboral de la educacion superior	2.1 Cumplimiento y confianza dentro del marco legal vigente	Revisión anual y ajuste de los planes de estudio de los programas ofertados	Recurso Humano	Gestión Académica	Pertinencia del Modelo Pedagógico	$\frac{\text{Número de programas revisados}}{\text{número de programas ofertados}} \times 100$	AC1-FR06 Seguimiento y entradas al diseño y desarrollo	Líder de gestión académica

Egresados Aspirantes	3.1 Calidad y flexibilidad en programas técnicos laborales, técnicos profesionales y tecnológicos	<p>Incrementar la buqueda de posibilidades de convenios de articulación para los egresados de la institución a fin de propiciar la continuidad de sus estudios</p> <p>Generar estrategias de vinculacion con Colegios de Media Tecnica para promover el ingreso de estudiantes a nuestros programas</p> <p>Generar estrategias de vinculacion con colegios para propiciar el ingreso de estudiantes a los programas de educacion superior</p>	<p>Recurso Humano</p> <p>Recursos financieros para el otorgamiento de descuentos a aspirantes</p>	Gestión Académica	Articulación Nivel superior o básica Académica	<u>Número de convenios proyectados</u> /número de convenios firmadosx100	Convenios	Líder de gestión académica
Estudiantes Docentes Acudientes	3.1 Calidad y flexibilidad en programas técnicos laborales, técnicos profesionales y tecnológicos	Mejorar los resultados academicos de los estudiantes, a traves de la implementación de los planes de mejoramiento	Recurso Humano	Gestión Académica	Promoción académica	<u>Número de estudiantes matriculados/número de estudiantes promovidos</u>	Informe de Q10 resultado consolidado pensum	Líder de gestión académica
Estudiantes Docentes Acudientes	3.1 Calidad y flexibilidad en programas técnicos laborales, técnicos profesionales y tecnológicos	Mejorar los resultados academicos de los estudiantes, a traves de la implementación de los planes de mejoramiento	Recurso Humano	Gestión Académica	Rendimiento académico	<u>Número de estudiantes con promedio esperado/número de estudiantes matriculados</u> *100	Informe Consolidado Pensum Q10	Líder de gestión académica
Consejo Directivo Estudiantes Acudientes	3.1 Calidad y flexibilidad en programas técnicos laborales, técnicos profesionales y tecnológicos	<p>Incrementar el seguimiento a las causas de deserción de los estudiantes mediante el llamado telefonico mes a mes</p> <p>Implementar los viernes de asesoria como un espacio para solucionar las dudas, inquietudes o situaciones que constituyen una causal de deserción</p>	<p>Recurso Humano</p> <p>Zoom</p> <p>Whatsap</p>	Gestión Académica	Retención y deserción de los estudiantes	<u>Número de estudiantes antiguos no renovados/número de estudiantes antiguos esperados</u> x100	Informe no renovados Q10	Líder Gestion comercial

Consejo Academico Estudiantes Acudientes Icfes	3.1 Calidad y flexibilidad en programas técnicos laborales, técnicos profesionales y tecnológicos	Seguimiento a los resultados semestrales	Recurso Humano	Gestión Académica	Desempeño en pruebas externas	Puntaje en relación con grupo de referencia	Informe de resultados del ICFES	Líder de gestión académica
Consejo Academico Estudiantes Men	3.2 Pertinencia, investigacion, e innovacion en los programas	Articular las asignaturas del plan de estudio de la Tecnologia a la linea de investigación institucional	Recurso Humano	Gestión Académica	Resultados de proyectos transversales	<u>Número de proyectos ejecutados/ número de proyectos planteados x100</u>	Registros de proyectos transversales	Docente Investigador
Consejo Academico Estudiantes Men	3.2 Pertinencia, investigacion, e innovacion en los programas	Fomentar la participacion de los estudiantes en los semilleros internos y en la red colombiana de semilleros de investgacion	Recurso Humano Recursos financieros para la participacion en RedColsi	Gestión Académica	Número de proyectos de investigación	<u>Número de proyectos en curso/ número de proyectos planteados x100</u>	Registros proyectos	Docente Investigador
Estudiantes Agencias de practica	4.2 Relacion de confianza con agencias de práctica, sector productivo y proveedores	Incrementar el numero de agencias de práctica mediante la realizacion del registro de los programas en el sistema de gestión virtual de aprendices, dado el marcado interes del empresario de atender la regulacion de cuota de aprendizaje	Recurso Humano	Gestión Académica	Contratacion estudiantes de práctica	<u>Número de estudiantes aptos para la realización del proceso de práctica /número de estudiantes ubicados en el proceso de práctica</u>	Convenios de practica	Auxiliar de gestión académica
Estudiantes Agencias de practica	4.2 Relacion de confianza con agencias de práctica, sector productivo y proveedores	Incrementar las estrategias de acompañamiento al proceso de practica de los estudiantes mediante llamado telefonico y visitas presenciales para atender las dificultades presentadas en el proceso y realizar de manera oportuna al retroalimentación al estudiante	Humano Financieros para incrementar las visitas a los centros de practica	Gestión Académica	Desempeño de estudiantes en práctica	Número de estudiantes que obtuvieron una calificación igual o superior a 4,5/ Número total de estudiantes calificados	Evaluacion del proceso de practica	Auxiliar de gestion academica

Estudiantes Agencias de practica	4.4 Relacion de confianza con agencias de practica, sector productivo y proveedores	Iniciar con la evaluacion de parte del estudiante del proceso de practica para conocer los aspectos a mejorar del proceso	Humano Q10	Gestión Académica	Evaluación satisfacción agencias de prácticas	Número de agencias que evaluaron satisfactoriamente el proceso / numero de agencias evaluadas	Encuesta de satisfacción de la agencia de practica	Auxiliar de gestión académica
Estudiantes Docentes Acudientes	2.1 Cumplimiento y confianza dentro del marco legal vigente	iniciar el analisis de calificaciones aprobatorias obtenidas por los estudiantes en cada uno de los modulos y asignaturas cursadas	Humano Q10	Gestión Académica	Resultados del aprendizaje	Resultados de los procesos de aprendizaje de los estudiantes que alcanzan las competencias en programas tecnicos/ total de estudiantes de cada curso	AC2-FR013 Seguimiento a la planeación	Lider de gestion Académica
Estudiantes Docentes Acudientes	2.1 Cumplimiento y confianza dentro del marco legal vigente	iniciar el analisis de calificaciones aprobatorias obtenidas por los estudiantes en cada uno de los modulos y asignaturas cursadas	Humano Q10	Gestión Académica	Resultados del aprendizaje	Resultados de los procesos de aprendizaje de los estudiantes que alcanzan las competencias en programas tecnologicos/ total de estudiantes de cada curso	AC2-FR013 Seguimiento a la planeación	Lider de gestion Académica
Asamblea Consejo Directivo Consejo Académico	1.2 Crecimiento	Las estrategias estan contenidas en el plan de mercadeo Se implementó el proceso de matricula virtual	Humano Q10 Financieros	GESTIÓN COMUNIDAD- MERCADERO	Matrícula	<u>Número de estudiantes matriculados/número de estudiantes proyectados x100</u>	Estadística de matricula Q10	Líder de gestión comercial

Asamblea Consejo Directivo Comité de mercadeo	1.3 Eficiencia y Consolidación	Elaborar y hacer seguimiento al plan de mercadeo de manera semestral para evaluar el impacto de la estrategia en la matrícula	Humano Financieros para apoyar el plan de mercadeo	GESTIÓN COMUNIDAD- MERCADEO	Efectividad de las estrategias de mercadeo	<u>Número de estrategias efectivas/número de estrategias programadas x 100</u>	Plan de mercadeo	Líder de gestión comercial
Estudiantes Acudientes Egresados Sector productivo Entes de control	1.3 Eficiencia y Consolidación	Diseñar el instrumento para evaluar la oportunidad en el servicio	Humano	GESTIÓN DE COMUNIDAD/ REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Oportunidad en el servicio	Número de servicios prestados dentro los plazos establecidos/número de servicios solicitados * 100	Por definir /inicia medición 20211	jefe de registro
Estudiantes Docentes Egresados Empleados Entes de control	4.5 Bienestar y sana convivencia	Construir y aprobar el plan de bienestar Realizar seguimiento mensual a la ejecución del plan de bienestar	Humano Financieros	Gestion Comunidad/bienestar	Ejecución de actividades planeadas.	<u>Número de actividades ejecutadas/número de actividades planeadas x 100</u>	Plan de bienestar	Líder de Bienestar
Estudiantes Entes de control	4.5 Bienestar y sana convivencia	Realizar seguimiento mensual a la ejecución del plan de bienestar	Humano Financieros	Gestion Comunidad/bienestar	Participantes en las actividades de bienestar	<u>Número de estudiantes que participan en las actividades/número de estudiantes activos</u>	Inicia medición 2021	Líder Bienestar
Estudiantes Docentes Egresados Empleados Entes de control	2.1 Cumplimiento y confianza dentro del marco legal vigente	Realizar evaluación de satisfacción de la actividad respecto de los objetivos planteados	Humano	Gestion Comunidad/bienestar	Nivel de satisfacción con las actividades planeadas	<u>Número de actividades evaluadas/número de actividades ejecutadas</u>	Asistencia a actividades con los estudiantes	Lider de Bienestar
Estudiantes Egresados Empleados	2.1 Cumplimiento y confianza dentro del marco legal vigente	Fortalecer las estrategias de divulgación de los convenios de beneficios y medir su utilización Diseñar el instrumento para hacer seguimiento a la ejecución de convenios	Humano	Gestion Comunidad/bienestar	Eficacia de los convenios y alianzas con organizaciones externas	<u>Número de convenios con utilidades/número de convenios vigentes</u>	Por establecer	Lider de Bienestar

Estudiantes	4.5 Bienestar y sana convivencia	Diseñar el instrumento que nos permita sistematizar las dificultades de convivencia entre estudiantes y estudiantes y docentes	Humano	Gestion Comunidad/bienestar	Eficacia en la resolución de conflictos	Número de Casos Solucionados Efectivamente/ Número de Casos Presentados con estudiantes *100	Inicia medición 2021	Lider de Bienestar
Consejo Directivo Empleados	4.1 Colaboradores estables y competentes	Encaminar el plan de formación a las necesidades específicas del cargo  Reforzar los mecanismos de seguimiento al entrenamiento de los empleados y colaboradores	Humano	Gestion Humana	Competencia	Numero de evaluaciones del personal docente con evaluacion satisfactorio/ Numero de evaluaciones realizadas	Evaluacion de desempeño	Lider Gestion Humana
Consejo Directivo Empleados Entes de control	4.1 Colaboradores estables y competentes	Seguimiento mensual a la ejecución del plan del formación de empleados	Humano Financieros	Gestion Humana	Cumplimiento plan de capacitación	<u>Número de horas de capacitación servidas/número de horas de capacitación planeadas</u> x10 <u>0</u>	Plan de formación	Lider Gestión Administrativa
Empleados	4.5 Bienestar y sana convivencia	Seguimiento a la satisfacción del empleado con el plan de capacitación virtual	Humano	Gestion Humana	Satisfacción	<u>Numero de empleados satisfechos/numero empleados encuestados</u> * <u>100</u>	Encuesta capacitaciones virtuales	Lider SGSST
Consejo Directivo Empleados Comité de calidad	4.1 Colaboradores estables y competentes	Realizar seguimiento a los servicios no conformes y a las acciones correctivas, reforzando el entrenamiento de los empleados o colaboradores para minizar los hallazgos	Humano	Gestion Humana	Eficacia de la formacion	Número de formaciones eficaces/ número de formaciones realizadas *100	Plan de formación	Lider Gestión Administrativa

<p>Empleados Estudiantes Acudientes Docentes Entes de control</p>	<p>4.6 Condiciones seguras desde la promoción, prevención de riesgos y peligros</p>	<p>Realizar el plan de mantenimiento y actualizarlo según la necesidad con los reportes de condiciones inseguras y reportes de solicitud de mantenimiento</p> <p>Hacer seguimiento mensual a su ejecución</p> <p>Llevar evidencia Fotografica de las adecuaciones en coordinación con SG- SST</p>	<p>Humano Financieros</p>	<p>Gestion compras e infraestructura</p>	<p>Cumplimiento plan de mantenimiento</p>	<p>Número de mantenimientos ejecutados/ número de mantenimientos programados* 100</p>	<p>Plan de mantenimiento</p>	<p>Lider Gestión Administrativa</p>
<p>Proveedores</p>	<p>4.4 Relación de confianza con las agencias de práctica, el sector productivo y proveedores</p>	<p>Reforzar los mecanismos de retroalimentación del proveedor</p> <p>Realizar el seguimiento a la calificación de los proveedores</p>	<p>Humano</p>	<p>Gestion compras e infraestructura</p>	<p>Proveedores Confiables</p>	<p>Número de proveedores calificados como confiables/total de proveedores calificados * 100</p>	<p>Evaluacion de proveedores</p>	<p>Lider Gestion Administrativa</p>

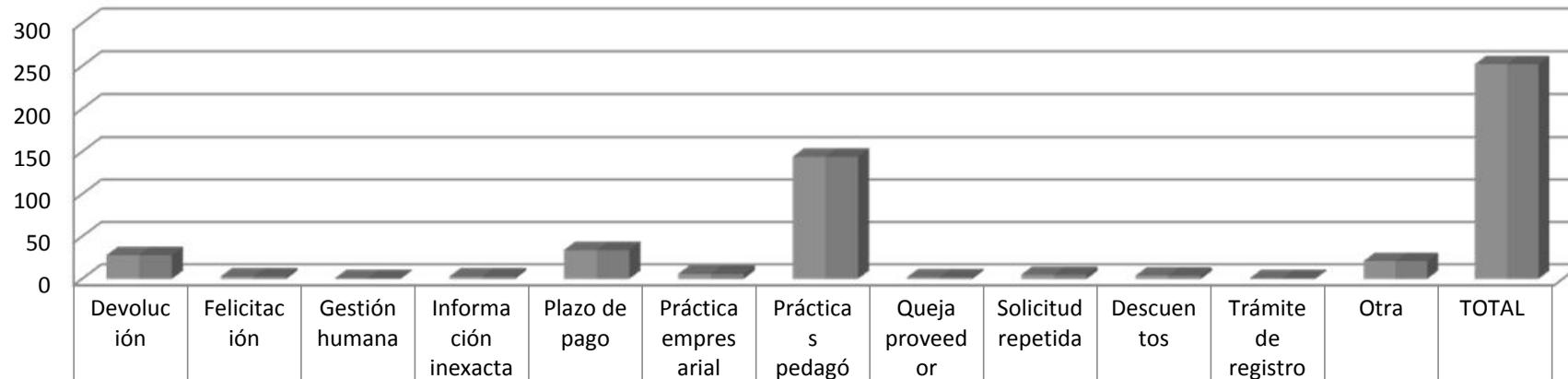
## Revisión por la dirección 2020- SQR



### EFICACIA Y TENDENCIA DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

En el marco de la contingencia sanitaria, se dio un aumento considerable de las SQR llegando a un total anual de 252. con el siguiente análisis de causas y recurrencias

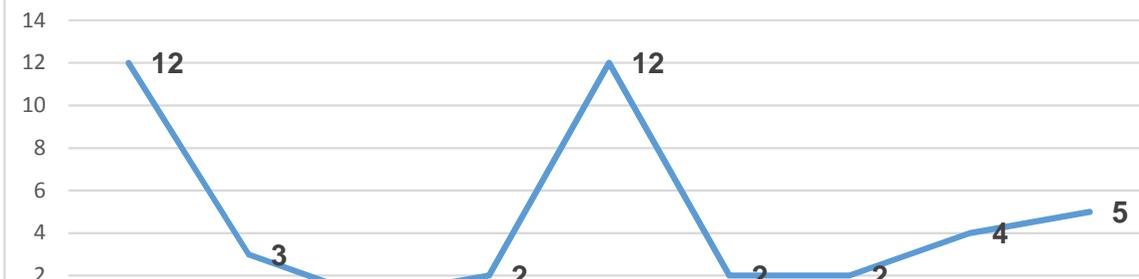
### Motivos de SQR atendidas con respecto a motivos de SQR recibidas en el año 2020



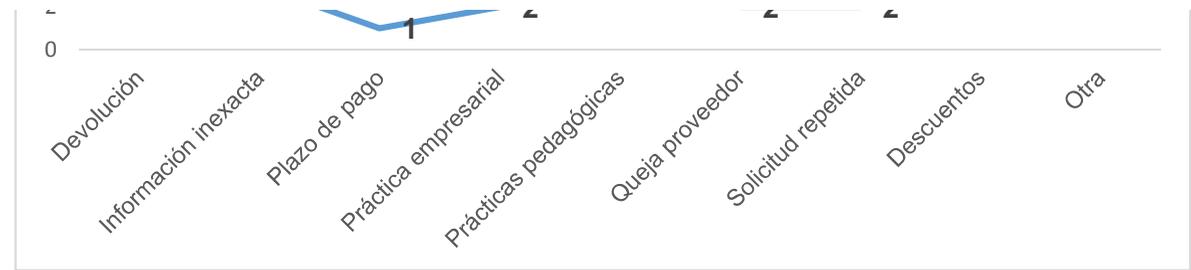
Motivo	N° SQR Recibidas	N° SQR atendidas
Devolución	28	28
Felicitación	3	3
Gestión humana	1	1
Información inexacta	3	3
Plazo de pago	34	34
Práctica empresarial	6	6
Prácticas pedagógicas	144	144
Queja proveedor	2	2
Solicitud repetida	5	5
Descuentos	4	4
Trámite de registro	1	1
Otra	21	21
TOTAL	252	252

Motivo	Número de recurrencia	Porcentaje
Devolución	12	28%
Información inexacta	3	7%
Plazo de pago	1	2%
Práctica empresarial	2	5%
Prácticas pedagógicas	12	28%
Queja proveedor	2	5%
Solicitud repetida	2	5%
Descuentos	4	9%

### Número de recurrencia de las quejas según el motivo



Otra	5	12%
<b>Total</b>	<b>43</b>	



Al realizar el análisis encontramos que las más altas recurrencias se presentaron en relación con las solicitudes de devolución y quejas sobre el proceso de prácticas pedagógicas. Para finalizar realizamos un análisis



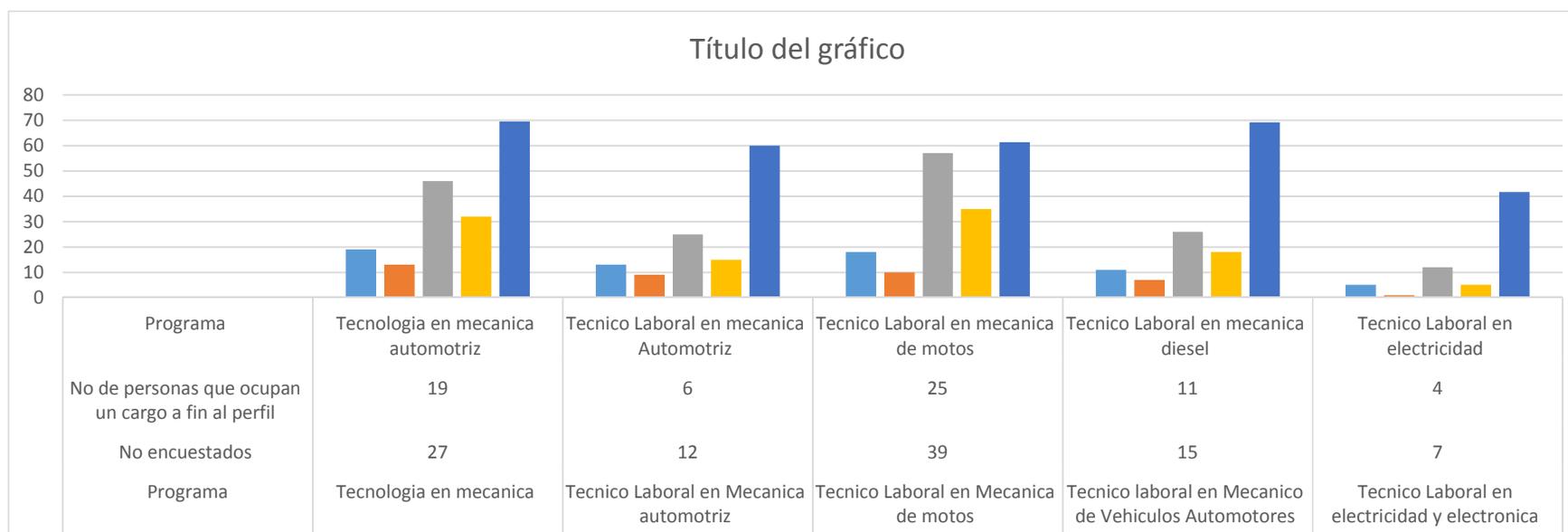
## Revisión por la dirección 2020- Egresados

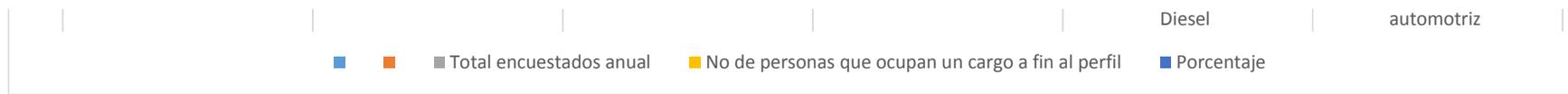


### EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PERFIL ESPERADO DEL EGRESADO

Para medir el cumplimiento del perfil de egreso del estudiante hemos diseñado la encuesta de egresados que mide entre otros aspectos asociados con la satisfacción, el cumplimiento del perfil de egreso. Para asegurar su diligenciamiento la encuesta se habilita en la plataforma Q10 para su diligenciamiento previo al proceso de certificación

Encuesta primer semestre 2020			Encuesta segundo semestre 2020			Total encuestados anual	No de personas que ocupan un cargo a	Porcentaje
Programa	No encuestados	No de personas que ocupan un cargo a fin al perfil	Programa	No de encuestados	No de personas que cumplen el perfil			
Tecnología en mecánica	27	19	Tecnología en mecánica automotriz	19	13	46	32	69,57
Tecnico Laboral en Mecanica automotriz	12	6	Tecnico Laboral en mecanica Automotriz	13	9	25	15	60,00
Tecnico Laboral en Mecanica de motos	39	25	Tecnico Laboral en mecanica de motos	18	10	57	35	61,40
Tecnico laboral en Mecanico de Vehiculos Automotores Diesel	15	11	Tecnico Laboral en mecanica diesel	11	7	26	18	69,23
Tecnico Laboral en electricidad y electronica automotriz	7	4	Tecnico Laboral en electricidad	5	1	12	5	41,67
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>65</b>	<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>40</b>	<b>166</b>	<b>105</b>	



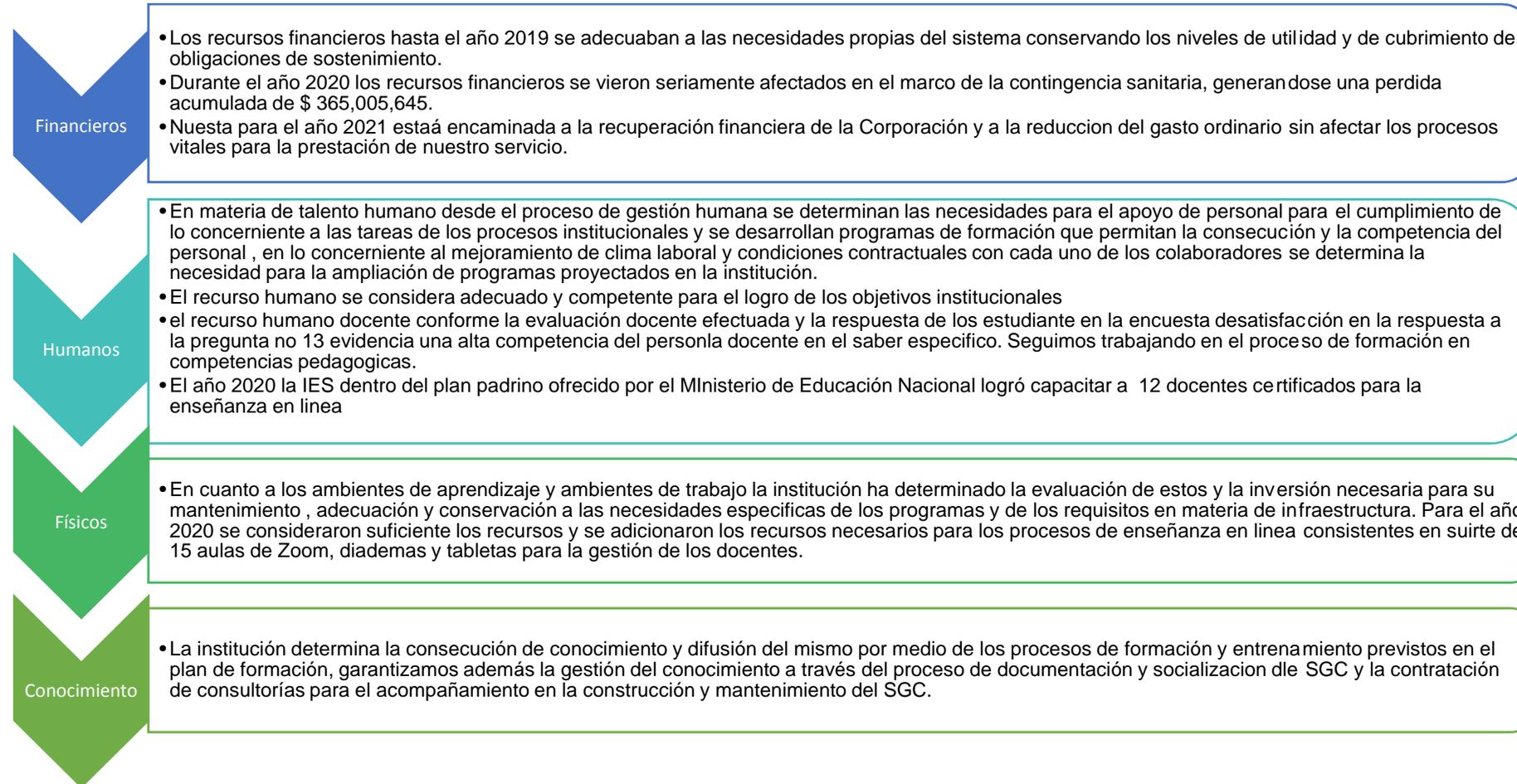


**De acuerdo a las cifras anteriores los programas con mayores porcentajes de inserción laboral son en su orden la Tecnología en Mecanica con el 69,59% anual, el programa tecnico laboral en vehiculos automotores diesel con el 69,23%**



## Revisión por la dirección 2020-Recursos

### ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS





## Revisión por la dirección 2020- Riesgos

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO	EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO		
Proceso/Subproceso	Objetivo del proceso / actividades ppales /proyecto	Descripción del Riesgo (Evento)	Consecuencia	Acciones y/o Controles Existentes	Calificación Preliminar de Probabilidad	Calificación Preliminar de la consecuencia	Evaluación Preliminar de Riesgo
DI1- Gestion Directiva	1. CRECIMIENTO SOSTENIBLE Objetivo1 : Generar un desarrollo sostenible que mantenga la eficiencia, consolidación, el crecimiento, y rentabilidad esperada.	Insatisfacción o pérdida de los beneficiarios de los servicios	Retiro de los estudiantes de la institución Subutilización de los espacios de la infraestructura . Pocas inversiones sin autorización en las compras Cantidad de estudiantes insuficientes por grupos	Plan de mercadeo elaborado por el proceso comercial Divulgación por diferentes medios de los programas existentes Ferias estudiantiles Seguimiento a clientes potenciales	3	20	60
		Pérdidas financieras y estancamiento en el crecimiento de la empresa	Falta de disponibilidad en el flujo de caja posible recorte de compras y recursos	Presupuesto	1	20	20
DI1- Gestion Directiva		Incumplimientos en requisitos aplicables vigentes	Sanciones, multas, suspensiones u otras Desconfianza por pates de los beneficiarios del servicio Negación de las licencias y requisitos de aprobación de estudios	Matriz de requisitos legales	1	20	20
DI1- Gestion Directiva		Pérdida de la imagen y reputación de la institución	Retiro, deserción o cancelación de los estudiantes. Desaceleración en el crecimiento de la institución	Acciones de retencion Gestion de SQR	3	10	30

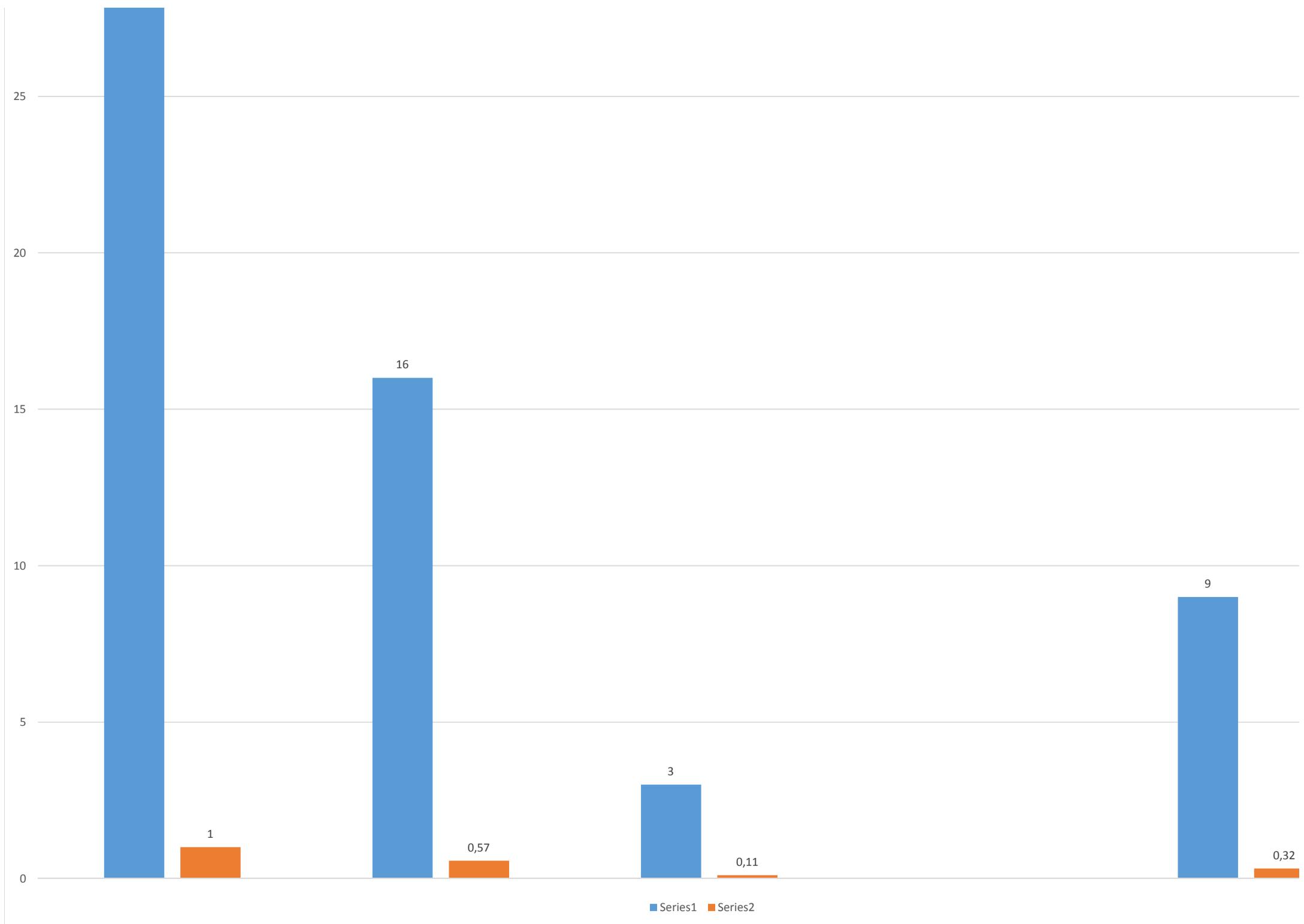
CO2- Registro y control académico	<p>2. SATISFACCION Y CUMPLIENTO EN EL SERVICIO DE FORMACION</p> <p>Objetivo2: Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados</p>	Fuga o pérdida de información de los estudiantes ( Registro y Control)	<p>Pérdida de imagen reputacional</p> <p>Sanciones legales</p> <p>Reprocesos</p> <p>Insatisfacción de los clientes</p>	<p>Oficina con accesos restringidos</p> <p>Claves en el computador y en el sistema</p> <p>Organización de la documentación a través de inventarios</p>	2	20	40
CO2- Registro y control académico		Falta de reporte oportuno a los sistemas de informacion	Sanciones administrativas y economicas	<p>Revisión de los cronogramas con las fechas de reporte</p> <p>Alertas que genera el sistema de información respecto del vencimiento del cargue</p>	1	20	20
CO2- Registro y control académico		Incumplimientos en requisitos aplicables vigentes ( Registro y control)	<p>Sanciones, multas, suspensiones u otras</p> <p>Desconfianza por pates de los beneficiarios del servicio</p> <p>Negación de las licencias y requisitos de aprobación de estudios</p>	<p>Existencia de herramienta matriz de requisitos legales</p> <p>Revisión continua de la rectora desde los vencimientos, renovaciones</p> <p>Comunicación continua entre la rectora y la lider del proceso de fechas de vencimiento de la licencia de funcionamiento y vencimientos de los programas</p>	1	20	20
CO1- Gestion Comercial		Incumplimiento de requisitos pactados con el cliente	<p>Desprestigio</p> <p>Perdida de estudiantes</p>	Atención quejas, sugerencias y reconocimientos	1	5	5
CO1- Gestion Comercial		Falla de la plataforma Q10 academico que imposibilite su uso	Perdida de oportunidad comercial	<p>Toma de datos del usuario para contacto posterior cuando la plataforma este en funcionamiento</p> <p>Generar un mecanismos de contingencia para garantizar</p>	1	10	10
Informacion y mejora		Eliminación o duplicidad de los formatos contenidos en el sistema de Gestión de Calidad	No aprobación de los formatos por parte del Sistema de Gestión de Calidad	Capacitaciones, copia de seguridad, contraseñas, restricciones de ingreso, controles de documentación	3	10	30

		Pérdida de documentación física no pudiendo tener información o comprobante de un hecho	Demandas, pérdida de recursos - Incumplimiento de requisitos legales y vigentes para los procesos	Capacitaciones, unidades de conservación identificadas, inventarios documentales, radicación de documentos, restricciones de ingreso, manejo de llaves de archivos, manejo de estintores, Auditorías Q10	2	10	20
AD2-Gestión de compras e infraestructura	Determinar, proporcionar, mantener, administrar y preservar los recursos requeridos para la prestación del servicio educativo y su adecuado ambiente de trabajo, con proveedores calificados generando un desarrollo sostenible que mantenga la eficiencia, consolidación, el crecimiento, y rentabilidad esperada.	Insuficientes recursos para la prestación del servicio	Insatisfacción de los beneficiarios del servicio y baja calidad en la prestación del servicio y deficiencias en los procesos de enseñanza y aprendizaje	La institución en la condición general 3,5 establece el deber de todas las dependencias de elaborar un pedido semestral donde relacionen los recursos críticos para la prestación del servicio educativo. La	1	5	5
AD2-Gestión de compras e infraestructura		Proveedores poco confiables	baja calidad del producto o servicio, incumplimiento de tiempos requeridos, no otorgamiento de garantías mínimas	1) Listado de documentación requerida de respaldo 2) lista de criterios de selección 3) solicitar 2 cotizaciones como mínimo para compras que excedan el tope	1	5	5
AD2-Gestión de compras e infraestructura		Falta de reporte oportuno de recursos críticos para procesos de aprendizaje y condiciones inseguras	Dificultad o trauma para prestar el servicio ofertado	Determinación y socialización de plazos para atender la insuficiencia de recursos críticos. Condición general 3,6	3	5	15
AC3 Practicas empresariales		Insuficiencia de estudiantes para suplir las vacantes de las agencias de practica	Falta de reporte oportuno de los accidentes de los estudiantes en las agencias de practica	Desatención de la contingencia de parte la ARL, ausencia de la investigación de las causas	Afiliación a la ARL y el plegable para capacitar a los estudiantes sobre la importancia del reporte	2	10
AC3 Practicas empresariales	Perdida de reputación con la agencia, cancelación del convenio para suministrar estudiantes		Contactar a los alumnos de tercer nivel desde el ultimo modulo o de la tecnologia del quinto nivel antes de la culminación de la etapa lectiva para que preparen sus hojas de vida para el proceso Llamar a los estudiantes que se estableció a través de las	3	10	30	

AC3 Practicas empresariales	4,4 Relacion de confianza con las agencias de practica y el sector productivo	Sitios de práctica que no cumplen requisitos legales	El alumno se vinculará a agencia de práctica que no están legalmente constituidas exponiéndose a diferentes riesgos además	El contacto directo con el auxiliar de gestión académica, generando una cultura de información constante de los procesos	1	5	5
AC3 Practicas empresariales		Alumnos que tienen dificultades de inserción en el proceso de práctica por demandas emocionales o conflictos no resueltos	Las dificultades a nivel emocional se reflejan en los procesos de selección y en la ejecución de la práctica, lo cual representa un obstáculo	Brindarles un espacio de escucha y orientación para procurar su inserción en práctica Ofrecer para estos	2	5	10
AC3 Practicas empresariales		Sitios de práctica ubicados en zonas de alta peligrosidad Evitar suscribir convenios con agencias de practica ubicados en sectores de alta vulnerabilidad	Exposición a riesgos	Hacer una inspección visual del área donde esta ubicada la agencia de prácticas	1	5	5
AC3 Practicas empresariales		Inicio del proceso de practica sin notificar a la institución y sin cumplir con los procesos reglamentarios previos	Perdida de reputación con la agencia tras el desarrollo de un proceso no controlado	Existencia del curso de inducción a la practica en Q10 como requisito previo para el incio del proceso	3	10	30
CO3- Bienestar	4. Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del	Insuficiencia de recursos para la ejecución de actividades	Insatisfacción de los usuarios	Existencia de un plan de bienestar previamente aprobado lo que garantiza la existencia del recurso	1	10	10
CO3- Bienestar		cancelación o reprogramacion de actividades	Insatisfacción de los usuarios	Existencia de una encuesta para establecer las necesidades expectativas de los estudiantes Aprobación previa del plan que garantiza la existencia del recurso	3	10	30
Gestion Humana		Contratar personal que no cumple las competencias definidas.	Deficiencias en el desarrollo del cargo Insatisfacción, deserción o retiro de los estudiantes Incumplimientos de ley, requisitos de norma u otros Incumplimientos, desviaciones en el desarrollo de planes de	Estructuración del perfil del cargo Estructuración y coherencia en el proceso de selección Planes de inducción y entrenamiento	1	20	20
Gestion Humana		Perdida de la documentación de las historias laborales	Perdida de la propiedad del cliente interno, ausencia de soportes que acreditan el parentesco de los empleados y su grupo familiar para su vinculación al sistema de seguridad	Integración de la historia laboral y su relación en el formato de requeridos para la firma del contrato Falta de existencia de un índice en las historias laborales	1	5	5

Gestion humana	una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen <b>condiciones sanas y seguras</b>	Imposibilidad de acceder al sitio de trabajo por orden de autoridad competente	Imposibilidad de desarrollo del objeto social	Ninguno	3	20	60
Salud y seguridad en el trabajo		Ausencia de reporte del empleado del accidente de trabajo	Falta de atención de la ARL para el siniestro Incumplimiento de requisito legal con sanciones de ley	Capacitación a los empleados via induccion y reinduccion sobre procesos de reporte de accidentes de trabajo	2	10	20
Informacion y mejora		Descontrol en los formatos para la recolección de información del sistema de gestión	Fuga de información - Ineficacia del sistema de Gestión de Calidad - falta de control y desconocimiento por los líderes, sobre los formatos establecidos por cada proceso	Control constante a través del listado maestro de documentos, copias de seguridad; capacitación por cada líder del proceso.	3	10	30
AC1 Diseño y desarrollo	Programas pertinentes, de calidad en los niveles técnicos y tecnológicos	Programas descontextualizados frente a los requerimientos legales y operacionales	Insatisfacción del sector productivo y del beneficiario del servicio. Sanciones legales Pérdida de resolución de aprobación	Consultas periódicas de lo emitido en las mesas sectoriales Consulta de legislación a través de la secretaría de educación Visita al sector productivo del desempeño de las prácticas para medir índices de	1	40	40

## EFICACIA DE LOS RIESGOS



ANÁLISIS DEL RIESGO	TRATAMIENTO DEL RIESGO			SEGUIMIENTO A LA EFICACIA		RIESGO RESIDUAL			
Causas (solo para riesgos alto)	Tratamiento (Controles y acciones propuestas)	Responsable	Fecha propuesta	Seguimiento	Fecha de evaluación de la eficacia	Calificación de Probabilidad	Calificación de la consecuencia	Evaluación Preliminar de Riesgo	EFFECTIVIDAD DEL RIESGO RESIDUAL
Falta de comunicación entre las partes Inoportunidad en la solución de las quejas manifestadas por los estudiantes Ausencia de mecanismos para la medición y seguimiento de los beneficiarios del servicio	Divulgación del buzón por la pagina web con acceso facil y a todos los estudiantes Aplicación de evaluación de los docentes y autoevaluación institucional Publicación de un extracto de la respuesta a los SQR en el observador del estudiante para garantizar su lectura de parte del usuario del servicio	Lider gestión Directiva Lider Gestión Administrativa	30 de agosto 19	Se verificó que los usuarios tiene mayor a acceso a las respuestas de los SQR desde el observador del estudiante Generar espacios especificos de atencion al publico de parte de los coordinadores academicos	10 de octubre de 2019	2	10	20	
Falta de seguimiento a la ejecucion el presupuesto	Seguimiento a la ejecucion del presupuesto cada 3 meses	Rectora	30 de abril 19	30 de agosto 20	13 de diciembre 20	2	20	40	
Falta de actualizacion de las matrices de requisitos Incumplimiento en los tramites obligatorios legales Desactualización de licencias obligatiros de la institución y de los programas	Actualizacion semestral de la matriz de requisitos legales	Rectora, lider del proceso	Mensual el ultimo dia habil de cada mes	Se realizo actualización a la matriz de requisitos legales garantizando la inclusión de la totalidad de las normas generas en al emergencia sanitaria	10 de diciembre de 2020	1	10	10	
Adecuaciones de la planta fisica a condiciones de SST Ausencia de una fachada institucional - percepcion del usuario de una casa	Otorgamiento de descuentos especiales dada la contingencia sanitaria Registro de los programas ETDH en Sena Plan de intervencion de la planta fisica Consolidacion de la fachada institucional	Rectora	Octubre de 2020	Se logró el registro de programas en Sena para los programas tecnicos en autos y motos Se logró la certificación de la sede con bomberos Se suspendieron los trabajos	12 de diciembre de 2020	3	10	30	

Entrega de la custodia de la información a un tercero proveedor.	Back Up que ofrece el proveedor Q10 academico de la información alojada Asignación de accesos restringidos por el superadministrador de la IES, de acuerdo al rol del participante	<b>Lider Gestión Administrativa y financiera Vicerrector Academico (superadministrador)</b>	<b>Febrero-Marzo</b>		<b>Noviembre de 2020</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
Falta de revisión de los cronogramas de parte Alto flujo de trabajo en la dependencia que dificulte el proceso de preparación de la información	Analisis de los fujos de trabajo y preparación de la información con antelación suficiente al cargue Apoyo de información y mejora con la organización de documentación de ingreso de estudiantes para el cargue	Lider del proceso	Abril y sept de 2020	Se logro alimentar la información poblacional del año de manera oportuna	13/12/2020	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
Falta de actualización de las matrices de requisitos Incumplimiento en los tramites obligatorios legales Desactualización de licencias obligatorias de la institución y de los programas	Actualización semestral de la matriz de requisitos legales	Rectora, lider del proceso	Mensual el ultimo dia habil de cada mes	Se realizo actualización a la matriz de requisitos legales garantizando la inclusión de la totalidad de las normas generas en al emergencia sanitaria	10 de diciembre de 2020	1	10	10	
Inexactitud de la información entregada al momento de la matricula Incumplimiento de los tiempos o contenidos de formación imptubles al docente	Permanente actualización de las piezas publicadas en redes sociales y pagina web Modificación del instrumento de planeación docente para garantizar cumplimiento del contenido e intensidad horaria	Lider Gestion Comercial Lider Gestión Academcia	Octubre de 2020	Se lograron mantener actualizados con los contenidos y la información a publicar Se modificó el instrumento de planeación y se capacitó a los docentes	12/12/2020	1	5	5	
La existencia de una plataforma academica para la atencion integral del cliente		Lider de gestion comercial		No se presentaron eventos como el descrito en todo el año	12/12/2020	1	10	10	
Falta de normaizacion de los procesos para generar documentos	1) Capacitar a cada líder o los responsables que tienen acceso a la unidad documental del Sistema de Gestión de Calidad. 2) Asegurar Bakup de la información. 3) Llevar control de la documentación a través del listado maestro de documentos e inventarios documentales	Líder del proceso de Gestión Información y Mejora. Cada líder del proceso.	30/10/2020	12/12/2020	20/10/2019	2	10	20	

	<p>1) Capacitar a cada responsable de la documentación física sobre su organización. 2) Identificación de unidades de conservación de los documentos físicos (carpetas, cajas, archivadores, estanterías). 3) Promover la realización de inventarios documentales como un medio de control. 4) Llevar a cabo el radicado de documentes y control de documentos que salen y entran a la institución, a través de la unidad de correspondencia. 5) Definir con SST el tipo de extintor que se debe tener para la documentación en caso de incendio</p>	Líder del proceso de Gestión Información y Mejora. Cada líder del proceso.	30/10/2020		12/12/2020	1	10	10	
		Lider del proceso	mar-20	Debido a la pandemia y el trabajo en casa de empleados y alumnos, no se materializo. Se redujeron considerablemente los pedidos	dic-20	1	5	5	
		Lider del proceso	mar-20	La calificación de los proveedores no arrojo a ninguna poco confiable	dic-20	1	5	5	
Omision del responsable (jefe de bienestar) del procedimiento contenido en la condicion general 3,6	<p>1, Al empleado se le realizo un retroalimentacion 2, A los 12 usuarios que presentaronSQR por la no entrega del kit, se les llamo y se les gestiono la entrega inmediata</p>	Lider del proceso	mar-20	Se verifico despues del insidente presentadoque se realizara los pedidos oportunamente y la entrega de los estudiantes, por tanto despues del 9 de marzo no hubo nuevas quejas	01/12/2020	1	5	5	
Falta de interiorización de los estudiantes y las agencias de practica de la necesidad de informar los accidentes de los estudiantes	Difundir entre los estudiantes a través de la inducción de practica, la importancia de reportar los accidentes realizar la investigación del accidente reportado de forma extemporanea	Lider del proceso Auxiliar SGSST	Cada mes en inducciones a practica laboral	No se registraron en 2020 accidentes en centros de practica no reportados	12/12/2020	1	10	10	
Falta de seguimiento a las hojas de vida disponibles para el envio a las agencias de practica	<p>Publicar en redes sociales las solicitudes de las agencias de practica para atraer los estudiantes que estan interesados en relaizar su practica empresarial Realizar una revisión mensual de las hojas de vida disponibles para establecer las necesidades de nuevas hojas de vida</p>	xiliar de gestión de academi	01/12/2020	Se realizaron las llamadas de los estudiantes pendientes de práctica para establecer quienes desean iniciar el proceso	13/12/2020	2	10	20	

				No se evidenciaron sitios de practica que no cumplen requisitos legales	13/12/2020	1	20	20	
	Se remite al estudiante según la dificultad evidenciada a su EPS para consulta con sicologo o siquiatra según la necesidad y se documenta en Q10 Se ofrece practica laboral interna	Auxiliar de gestión academica		En el semestre 20202 no fue posible programar practicas internas en el marco de la contingencia sanitaria	13/12/2020	1	10	10	
				No se presentaron agencias de practica en zonas de alata peligrosidad en el año 2020	13/12/2020	1	10	10	
Desinformación del estudiante de requisitos previos al inicio de practica	comunidad educativa a través de los viernes de asesoria para difundir los requisitos indispensables y previos al inicio de la practica. Dejar el video como material de consulta disponible en las enlaces de las clases grabadas	Auxiliar de gestion academica	28/08/2020	Se redujeron considerablemente los eventos de inicio de practica sin requisitos previos	13/12/2020	2	10	20	
variación de los precios de parte del proveedor con respecto a la cotización presentada				No se presentó el evento descrito en el año 2020	12/12/2020	1	10	10	
Ausencia de inscritos o interesados en la actividad Dificultades de ultima hora con el escenario a utilizar no imputables a la institución Restricciones para la realizacion de eventos por orden de autoridad competente	Reprogramación de actividades Reemplazo de una actividad por otra cuando no sea posible reprogramarla	Lider Bienestar	abril de 2020	Las actividades inicialmente programadas se reemplazaron por actividades que se pudiesen realizar mediante el uso de las TICS	12/12/2020	3	5	15	
Falta de rigurosidad frente al cumplimiento de lo definido en el manual de perfiles y cargos. Ausencia de planes de mejoramiento ante las desviaciones de los perfiles. Brechas en las comptencias con ausencia de formaciones.	Realización de entrenamiento para el cargo	Lider de Gestion Humana	mayo de 2020	Se revisó en el plan de formación las personas que no han recibido entrenamiento	12/12/2020	1	10	10	
Sustracción de la información de parte del personal no autorizado				No se presentó el evento descrito en el año 2020	12/12/2020	1	5	5	

Modelo de trabajo 100% presencial	Habilitación del modelo de trabajo en casa	Lider gestion humana	arzo 16 de 2020	Se implemento el sistema de trabajo en casa para le personal administrativo y docente. Para el personal de servicios generales se expidieron permisos conforme el marco normativo vigente	12/12/2020	3	5	15	
Ausencia de claridad del empleado de canal de reporte del accidente de trabajo	Refuerzo via capacitación de canales de reporte Realizar el reporte a la ARL Reconstruir la investigación	Gestor SGSST	12/12/2020	Se revisión con la ARL Furat pendientes de completar y no se encontraron	12/12/2020	1	10	10	
Falta de normaización de los procesos para generar documentos	1) Monitorear que se realicen las copias de seguridad. 2) Claves de seguridad diferentes para cada equipo. 3) archivadores con llave. 4) Control constante en el listado maestro de documentos. 5) Determinar por medio de un procedimiento como se realiza la protección para los registros. 6) Capacitar a el personal encargado de la protección de los archivos en control documental."	Cada lider de proceso, Lider de gestión Información y mejora	30/09/2019	10/10/2020	12/12/2020	1	10	10	
Dentro del desarrollo del programa se de vencimiento de las CNO Nuevas normativas legales que salen durante la marcha del programa Nuevas tecnologías no consideradas en el programa	Diseñar un instrumento para controlar el vencimiento de las normas de competencia laboral de los programas, que incluyan alertas para evitar la perdida de vigencia de las normas de competencia	Lider del proceso	13/12/2020	Se verifico que los planeadores tengan actualizadas las normas de competencia laboral	01/12/2020	1	10	10	



CANTIDAD DE RIESGOS	CANTIDAD DE CONTROLES EFICACACES	CANTIDAD DE CONTROLES NO EFICACACES	PERMANECE IGUAL	<b>CONCLUSIONES:</b>
28	16	3	9	
100%	57%	11%	32%	

Los riesgos que su control no fue irrebajo la valoración o el riesgos rest  
1.Pérdidas Financieras - Estancami  
crecimiento de la empresa  
2.Pérdida de la Imagen.  
3.Sitios de practica que no cumplen  
legales

El 1 y 3 riesgo se relacionan con ac

## Revisión por la dirección 2020- Oportunidades de mejora

PROCESO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RECOMENDACIONES DE MEJORA
Gestion Directiva	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Realizar la revisión y ajustes del presupuesto 2021 buscando evitar la pérdida de recursos
Gestion Directiva	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Fortalecer en los líderes la formación para continuar con la ejecución de las actividades propias del plan de desarrollo. Construir la herramienta que nos permita sistematizar y controlar sus costos
Gestion Directiva	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Implementar el proceso de seguimiento trimestral al reporte de indicadores
Gestion Directiva	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Ampliar la fuente de ingresos de la Institución educativa
Gestion Academica	2. Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Revisar y ajustar los microcurrículos de acuerdo a las expectativas del sector productivo
Gestion Academica	2. Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Suscribir convenios de articulación y actualizar los que reposan en la institución
Gestion Academica	2. Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Se determinan las siguientes acciones en el proceso de práctica : 1. Generar el envío de la encuesta al momento de desarrollar la última visita de evaluación 2. Hacer seguimiento a los resultados para verificar las agencias que la han diligenciado

Gestion Academica	2.Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Mantener el seguimiento a la planeacion, para garantizar la prestación del servicio en condiciones controladas
Gestion Bienestar	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reactivar la linea de convenios de beneficios para estudiantes</li> <li>2. Fortalecer las relaciones institucionales para obtener la entrega de informacion</li> <li>3. Establecer el mecanismo para garantizar la entrega de la información</li> </ol>
Compras	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Reactivar la ejecución de los planes de mantenimeinto acorde a los recursos disponibles
Gestion Humana	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Fortalecer la formación de los lideres en modalidades para evaluar la eficacia de las formaciones
Gestion Humana	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Incluir en el plan de capacitacion otros temas de interes para los empleados indicados en la encuesta de satisfacción de la capacitacion

Gestion Humana	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Continuar con la formación docente en competencias pedagogicas
Informacion y mejora	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Formar a los lideres en identificación y cierre de servicios no conformes
Informacion y mejora	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Implementar el seguimiento trimestral a la medición del cierre y la eficacia de las acciones tomadas respecto de las no conformidades
Informacion y mejora	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Reducir los tiempos de atención en las SQR
Registro y control	2.Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Implementar la guia de tramites academicos y la medición del indicador de oportunidad en el tramite


## Revisión por la dirección 2020- Plan de mejora

PROCESO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES DE MEJORA	RECURSOS	NECESIDAD DE CAMBIOS EN EL SGC
Gestion Directiva	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Realizar la revisión y ajustes del presupuesto 2021 buscando evitar la perdida de recursos	Humano	Ninguno
Gestion Directiva	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Fortalecer en los lideres la formación para continuar con la ejecución de las actividades propias del plan de desarrollo. Construir la herramienta que nos permita sistematizar y controlar sus costos	Humano Financiero	Ninguno
Gestion Directiva	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Implementar el proceso de seguimiento trimestral al reporte de indicadores	Humano	Ajustar periodos de reporte de la información en los inofrmes de gestión
Gestion Directiva	1. Generar un desarrollo sostenible que mantenga la consolidación, el crecimiento, el liderazgo y rentabilidad esperada.	Ampliar la fuente de ingresos de la Institucion educativa	Humano	Ninguno
Gestion Academica	2. Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Revisar y ajustar los microcurriculos de acuerdo a las expectativas del sector productivo	Humano	Ninguno
Gestion Academica	2. Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Suscribir convenios de articulación y actualizar los que reposan en al institución	Humano	Ninguno
Gestion Academica	2. Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Se determinan las siguientes acciones en el proceso de practica : 1. Generar el envio de la encuesta al momento de desarrollar la ultima visita de evaluación 2. Hacer seguimiento a los resultados para verificar las agencias que la han diligenciado	Humano Financiero  financiero	Ninguno

Gestion Academica	2.Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Mantener el seguimiento a la planeacion, para garantizar la prestación del servicio en condiciones controladas	Humano	Ninguno
Gestion Bienestar	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	1. Reactivar la linea de convenios de beneficios para estudiantes 2. Fortalecer las relaciones institucionales para obtener la entrega de informacion 3. Establecer el mecanismo para garantizar la entrega de la información	Humano	Ninguno
Compras	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Reactivar la ejecución de los planes de mantenimeinto acorde a los recursos disponibles	Humano Financiero	Ninguno
Gestion Humana	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Fortalecer la formación de los lideres en modalidades para evaluar la eficacia de las formaciones	Humano Financiero	Ninguno

Gestion Humana	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Incluir en el plan de capacitacion otros temas de interes para los empleados indicados en la encuesta de satisfacción de la capacitacion	Humano Financiero	Ninguno
Gestion Humana	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Continuar con la formación docente en competencias pedagogicas	Humano Financiero	Ninguno
Informacion y mejora	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Formar a los lideres en identificación y cierre de servicios no conformes	Humano Financiero	Ninguno
Informacion y mejora	4.Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Implementar el seguimiento trimestral a la medición del cierre y la eficacia de las acciones tomadas respecto de las no conformidades		

Informacion y mejora	4. Generar equilibrio con nuestras partes interesadas, a partir de las buenas relaciones, la estabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores con ambientes de aprendizaje pertinentes que permita una gestión del conocimiento y mejora continua. Mantener la promoción y prevención de riesgos y peligros que generen condiciones sanas y seguras	Reducir los tiempos de atención en las SQR	Humano	Ninguno
Registro y control	2. Mantener el cumplimiento, la confianza y la satisfacción de nuestros estudiantes, favoreciendo la inserción laboral y el impacto social de nuestros egresados	Implementar la guía de trámites académicos y la medición del indicador de oportunidad en el trámite	Humano	Ninguno