

# MANUAL DE CALIDAD





**PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO  
MANUAL DE CALIDAD**

**CODIGO: PD-MA-01**

**VERSION: 02**

**FECHA: 09/08/2017**

**TABLA DE CONTENIDO**

**1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

- 1.1 DATOS GENERALES
- 1.2 RESEÑA HISTÓRICA

**2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

- 2.1 MISIÓN
- 2.2 VISIÓN
- 2.3 POLÍTICA DE CALIDAD
- 2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 2.5 DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

**3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

- 3.1 REQUISITOS GENERALES
- 3.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
- 3.3 ALCANCE
- 3.4 EXCLUSIONES
- 3.5 INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
- 3.6 MAPA DE PROCESOS

**4 DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS**

**5 CONTROL DE CAMBIOS.**

**6 ANEXOS**

- 6.1 CARACTERIZACIONES



## PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE CALIDAD

**CODIGO: PD-MA-01**  
**VERSION: 02**  
**FECHA: 09/08/2017**

### 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

#### 1.1. DATOS GENERALES

**Razón Social:** CONSERVATORIO DEL TOLIMA  
**NIT:** 890.700.906-0  
**Dirección:** Cll 9 No. 1-18  
**E-mail:** info@conservatoriodeltolima.edu.co

#### 1.2. RESEÑA HISTÓRICA

El Conservatorio del Tolima se funda legalmente en el año 1909, mediante el Decreto N° 191, el cual declara el establecimiento oficial de la “Academia de Música para el Departamento del Tolima”, dirigida por el Maestro Alberto Castilla, quien, desde años atrás y a pesar de la guerra civil nacional, había intentado reiteradamente crear una Escuela de Música que fomentará el arte y la cultura, mediante el estudio teórico de la música y la interpretación de instrumentos musicales, tales como, el violín, la viola superior, la flauta superior, piano y el violonchelo, entre otros.

Posteriormente, en el año 1920, la Gobernación del Tolima, a través de la expedición del Decreto N° 31, delimita la función del Conservatorio, quedando adscrito como un Instituto Oficial dependiente de su dominio y de la Dirección General de Instrucción Pública. Con la creación de este Acto Administrativo, la Institución se compone de dos escuelas, una para varones y otra para señoritas, orientada hacia la formación de públicos musicales y difusión de manifestaciones clásicas, artísticas y culturales que contribuyen a la formación de un hombre integral, equilibrado en su intelecto y sentimiento y la creación de un profesional que dentro de sus diferentes niveles de estudios y perfeccionamiento, amalgamara la necesidad económica con los anhelos de la realización en el arte y la ciencia. (Pardo Viña, 1997: 45).

En febrero de 1929 la Academia de Música del Tolima fue reorganizada y legalizada como Conservatorio Departamental de Música, mediante Decretos 102 y 106, asignando una estructura administrativa y docente para su funcionamiento.

En el año 1934, mediante Resolución N° 71, el Conservatorio del Tolima se consolida como Institución musical y cultural, gracias al apoyo económico de la Gobernación del Tolima. Se construye una Sala de Conciertos, hoy Salón Alberto Castilla, declarada patrimonio arquitectónico y cultural de orden nacional, se crea la Revista Científica, Literaria e Histórica del Conservatorio Departamental, también llamada Revista Arte y se incorpora en la estructura administrativa a la señora Amina Melendro de Pulecio, quien posteriormente,



## **PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE CALIDAD**

**CODIGO: PD-MA-01**

**VERSION: 02**

**FECHA: 09/08/2017**

sería designada como Directora General por el Gobernador Darío Echandía, hasta el año 1999.

En 1960 el Conservatorio del Tolima obtuvo la aprobación de su plan especial de estudios secundarios para establecer el bachillerato musical. El educativo estaba dirigido hacia proporcionar habilidades, conocimientos y destrezas que contribuyeran a la formación personal, artística, cultural, cívica, social, científica y tecnológica del estudiante, formándolo como docente musical de nivel primario y medio, con capacidad de integrar agrupaciones artísticas, tales como Orquesta, música de cámara, coro y banda, que contribuyeran al desarrollo musical de la región.

Mediante Ordenanza N° 0042 de 1980, la Asamblea del Tolima elevó al Conservatorio a la categoría de Institución de Educación Superior, ratificando su condición de establecimiento de carácter departamental, con autonomía administrativa y patrimonio independiente. Se sustituyó el Consejo Superior por Consejo Directivo. El nombre oficial de Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior se obtiene en 1987, por Ordenanza N° 101.

En 1992 el Instituto Colombiano para el fomento de la educación, ICFES, mediante Acuerdo N° 274, concedió licencia de funcionamiento para el Programa Académico de Licenciatura en Música. En mayo del año 2000 obtuvo el registro calificado, por Resolución N° 999 del mismo año.

El 18 de Enero de 2007 el Ministerio de Educación expide el registro calificado para el pregrado de Maestro en Música, mediante Resolución N° 123 y el cual inició en el semestre B del mismo año.

No obstante, la crisis económica que llevó al Departamento del Tolima en el año 2000 a acogerse a la Ley 550 de 1999 y Ley 617 de 2000, impidió que la Entidad Territorial realizara las transferencias a la Institución, acordadas en la Ordenanza N° 0067 de 1991. Por lo tanto, se realizó una reestructuración administrativa, producto de la cual el Municipio asumió el bachillerato musical con la Institución Educativa Amina Melendro de Pulecio, se trasladó el bachillerato nocturno a la Institución Oficial Educativa Simón Bolívar, quedando el Conservatorio sólo como una institución de educación superior.

De esta manera, el Conservatorio del Tolima se consolida como Institución de Educación Superior con dos programas académicos profesionales y con una política de extensión y proyección social, reflejada en el funcionamiento de la Escuela de Música, reglamentada desde 1980 como educación no formal, hoy educación para el trabajo y el desarrollo humano, según Decreto 4904 de 2009. Actualmente, la Escuela de música ofrece talleres de canto e instrumentos tradicionales folclóricos y sinfónicos de vientos, cuerdas, percusión, piano y teclados; así como, formación en ballet clásico y contemporáneo.



## PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE CALIDAD

**CODIGO: PD-MA-01**

**VERSION: 02**

**FECHA: 09/08/2017**

Desde el año 2004 hasta la actualidad, la Institución ha recibido el apoyo del Ministerio de Cultura para realizar el programa denominado “Apoyo al Movimiento Sinfónico del Conservatorio del Tolima”, en marco del Plan de Concertación Nacional. El desarrollo de este programa ha permitido la difusión de los diferentes géneros musicales y agrupaciones, con las que cuenta la Institución y se realizan, anualmente, como “La Temporada de Conciertos”. Los conciertos programados se realizan todos los jueves, viernes y sábados de cada mes; es entrada libre para toda la ciudadanía y se desarrolla en el Salón Alberto Castilla, patrimonio arquitectónico de la nación; y diferentes escenarios del Municipio y del Departamento.

En abril de 2008, el Conservatorio del Tolima recibió la una donación de 205 instrumentos sinfónicos y en el año 2015 compró 2 pianos de cola Steinway y aproximadamente 511 instrumentos y accesorios que dejan a la Institución como una de las mejores dotadas en el país.

Actualmente, la Institución imparte educación superior en dos programas: Licenciatura en Música, cuyo registro calificado fue renovado mediante Resolución N°6498 de Agosto de 2011 y el programa Maestro en Música, con Registro Calificado renovado mediante Resolución N°9109 de Junio de 2014.

En la vigencia 2016, el Conservatorio del Tolima finalizó el proceso de autoevaluación con fines de acreditación del programa académico de Licenciatura en Música, en marco del cual los pares académicos asignados por el Consejo Nacional de Acreditación emitieron un concepto favorable y, a la fecha, la Institución se encuentra a la espera de la expedición, por parte del Ministerio de Educación, de la Resolución de acreditación del programa. Del mismo modo, el Conservatorio del Tolima se encuentra en proceso para solicitar ante el Ministerio de Educación el registro calificado para ofertar dos programas académicos, a nivel de tecnología:

- Luthería: Reparación y construcción de instrumentos de cuerda
- Producción musical en sonido.

Para el año 2017, Semestre A, la Institución reportó el siguiente número de matriculados, a continuación se presenta un comparativo con el Semestre A de la vigencia anterior:

Programa	N° de Estudiantes matriculados	
	Semestre A 2016	Semestre B 2017
Facultad de Educación y Artes	258	263
Licenciatura en Música	191	187
Maestro en Música	67	76
Escuela de Música	541	480

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 2.1. MISIÓN

El Conservatorio del Tolima como Institución de Educación Superior promueve el desarrollo musical y artístico de la región y del país, mediante la formación, investigación, producción, difusión artística y labor pedagógica que garantizan la innovación y la transformación de la Institución y de la sociedad.

Con su tarea educadora, el Conservatorio afirma la identidad musical del departamento y propende por una sociedad sensible a los valores del espíritu y cultura de las más nobles expresiones humanas.

### 2.2. VISIÓN

En el 2022 el Conservatorio del Tolima Institución de Educación Superior, contará con programas académicos de alta calidad y acreditación institucional, será reconocida como líder en los procesos de formación musical, con alto impacto de desarrollo social a través de propuestas artísticas que fomenten la protección de los derechos humanos

### 2.3. POLÍTICA DE CALIDAD

El Conservatorio del Tolima como Institución de Educación Superior se compromete a ofrecer educación de calidad, cumpliendo las expectativas de los grupos de interés bajo el marco legal y la filosofía del mejoramiento continuo de sus procesos; promover el acceso a la educación superior, ampliando su oferta académica y la cobertura para posicionarse como líder en los procesos de formación musical, que permitan la sostenibilidad financiera de la institución y lograr la acreditación de sus programas y la certificación de calidad de sus procesos.

### 2.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés
2. Mejorar continuamente el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
3. Ampliar la oferta académica respondiendo a las necesidades del entorno para brindar mayor cobertura
4. Posicionarse como líder en procesos de formación musical
5. Garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución



6. Obtener la acreditación de alta calidad de los programas académicos

## 2.5. DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

DIRECTRIZ	OBJETIVO	PROCESO	INDICADORES
El Conservatorio del Tolima como Institución de Educación Superior se compromete a ofrecer educación de calidad, cumpliendo las expectativas de los grupos de interés bajo el marco legal	Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Planeación y Direccionamiento Estratégico	Satisfacción del Cliente
y la filosofía del mejoramiento continuo de sus procesos;	Mejorar continuamente el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Gestión del Mejoramiento	Efectividad de las acciones de mejora implementadas
promover el acceso a la educación superior, ampliando su oferta académica y la cobertura	Ampliar la oferta académica respondiendo a las necesidades del entorno para brindar mayor cobertura	Docencia	Cobertura
para posicionarse como líder en los procesos de formación musical,	Posicionarse como líder en procesos de formación musical	Planeación y Direccionamiento Estratégico	Gestión de Intercambios
que permitan la	Garantizar la	Gestión	Sostenibilidad

DIRECTRIZ	OBJETIVO	PROCESO	INDICADORES
sostenibilidad financiera de la institución y lograr la acreditación de sus programas y la certificación de calidad de sus procesos.	sostenibilidad financiera de la institución	Operativa y Financiera	Financiera

### 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 3.1. REQUISITOS GENERALES

EL CONSERVATORIO DEL TOLIMA establece, documenta, implementa y mantiene actualizado el Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente su eficiencia, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001 y NTC GP 1000:2009

La Institución ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad en el que:

- Identifica los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de toda la institución.
- Identifica la secuencia e interacción de los procesos.
- Determina criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficientes.
- Implementa acciones de mejora para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

#### 3.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Mediante la Resolución de Rectoría N° 0244 del 18 de Abril 2017, se designó a la Directora de Escuela de Música como Representante de la Alta Dirección, para determinar las acciones necesarias en el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de calidad y el Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y las previstas en el numeral 5.5.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

El Representante de la Dirección MECI- CALIDAD, asumirá las funciones y responsabilidades de forma articulada, de conformidad con las disposiciones del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.



### 3.3. ALCANCE

Oferta de programas en formación musical y artística, en marco de las funciones esenciales de la Educación Superior: Docencia, Investigación y Extensión y Proyección Social en el Municipio de Ibagué.

### 3.4. EXCLUSIONES

Las exclusiones o requisitos de las normas no aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad del Conservatorio son:

NTC GP 1000	
Numeral 7.6	control de los equipos de seguimiento y medición equivalente al numeral
Numeral 7.1.5	Recursos de seguimiento y medición

Los numerales anteriormente mencionados no aplican a la Institución debido a que no se tienen equipos de seguimiento y medición que se utilicen para verificar la conformidad de los productos o servicios ofrecidos por la Institución. La evaluación del servicio de educación que presta la Institución se rige de acuerdo a las variables cualitativas y cuantitativas, determinadas por el Ministerio de Educación. Por lo tanto, a la hora de evaluar el producto, se refiere a un recurso humano y no a un producto mercantil, sujeto de calibración técnica. .

### 3.5. INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para evidenciar la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se anexan las caracterizaciones de cada uno de los procesos, en las cuales se puede evidenciar la articulación entre los diferentes procesos mediante la interacción proveedores, entradas, actividades, salidas y cliente.

### 3.6. MAPA DE PROCESOS



### 4. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

CÓDIGO	TÍTULO

### 5. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN



**PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO  
MANUAL DE CALIDAD**

**CODIGO: PD-MA-01  
VERSION: 02  
FECHA: 09/08/2017**

## 6. ANEXOS

Anexo No. 1. [Caracterización del Proceso Planeación y Dirección Estratégico](#)

Anexo No. 2. [Caracterización del Proceso Gestión del Mejoramiento](#)

Anexo No. 3. [Caracterización del Proceso Docencia](#)

Anexo No. 4. [Caracterización del Proceso Investigación](#)

Anexo No. 5. [Caracterización del Proceso Extensión y Proyección Social](#)

Anexo No. 6. [Caracterización del Proceso Bienestar Institucional](#)

Anexo No. 7. [Caracterización del Proceso Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano](#)

Anexo No. 8. [Caracterización del Proceso Gestión Operativa y Financiera](#)

Anexo No. 9. [Caracterización del Proceso Registro y Control Académico](#)

Anexo No. 10. [Caracterización del Proceso Gestión de Bienes y Servicios](#)