



PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CONCLUSIONES DE LA REVISION POR LA DIRECCION

CODIGO: PD-FO-06

VERSION: 01

FECHA: 30/01/2017

Fecha: 12 de septiembre de 2018

PARTICIPANTES: (nombre, apellido y cargo)

James Enrique Fernández Córdoba. Rector

Carolina Giraldo. Secretaria General

Andrea Hernández Guayara. Decana Encargada

Sergio Martínez. Director de la Escuela de Música

Julie Lorena García. Coordinadora de Bienestar Institucional

Rosemberg Cardona. Coordinador de Servicios de Apoyo

Luz Amanda Duarte. Coordinadora de Registro y Control Académico

Martha C. Lozada. Almacenista General de la Institución

Marinela Quimbayo. Responsable del Banco de Instrumentos

Norma Constanza Dusán. Bibliotecóloga.

Nubia Jasmín Ramírez. Asesora de Control Interno

Magda Beatriz Díaz Gutiérrez. Asesora de Planeación

Rubén Martín Velandia. Asesor de Calidad

Camila Romero. Asesora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Lina Gallego. Profesional Comunicaciones

TEMA	COMENTARIOS
Política de calidad	La Política de Calidad vigente del Conservatorio del Tolima es: “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”. El Conservatorio del Tolima obtuvo por parte del ICONTEC, ente certificador especializado y con mayor reconocimiento del país, la certificación en calidad de la ISO 9001:2015, con fecha de aprobación del 15 de noviembre de 2017 y con una vigencia hasta el 14 de noviembre de 2020. Este reconocimiento ofrece la tranquilidad a los usuarios y clientes de la Institución de contar con la capacidad para suministrar el servicio educativo, de acuerdo a los estándares de calidad internacionales y de acuerdo a las expectativas y requisitos de los usuarios. El 07 de noviembre de 2017, el Ministerio de Educación expidió la Resolución N° 24095 mediante la cual otorgó, por término de cuatro (4) años, la acreditación de alta calidad al programa de Licenciatura en Música del Conservatorio del Tolima. De esta manera, se puede observar que la política de calidad de la Institución se ha cumplido y sigue vigente a la fecha. Sus esfuerzos se concentrarán en mantener la certificación de calidad del Icontec y la acreditación en alta calidad del programa de Licenciatura en Música. De igual modo, continuar con el proceso de autoevaluación con fines de acreditación para lograr la acreditación institucional y del programa maestro en música.
Objetivos de calidad	Al continuar vigente la Política de Calidad Institucional, sus objetivos siguen siendo los mismos, así como la implementación de las actividades que permiten el cumplimiento de los mismos:

	Objetivo de Calidad		Actividad Implementada	
	Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		Ventanilla única de atención al ciudadano.	
			Fortalecimiento de la marca corporativa (videos promocionales, logos, manual de marca, entre otros).	
			Procedimiento PQRS. Informes trimestrales de los PQRS. Informe del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Indicador Satisfacción del Cliente del SGC Evaluación Docente.	
	Mejorar continuamente el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad		Manual de Calidad Auditorías internas en las vigencias 2016, 2017 y 2018. Certificación del Icontec. Acreditación de Alta Calidad del Programa de Licenciatura en Música.	
	Ampliar la oferta académica respondiendo a las necesidades del entorno para brindar mayor cobertura		El Ministerio de Educación otorgó el registro calificado del Programa Tecnología en Audio y Producción Musical mediante Resolución N° 09878	

		del 19 de Junio de 2018. El Ministerio de Educación otorgó el Registro Calificado de la Especialización en Educación Musical mediante Resolución N°11476 del 13 de Julio de 2018. Respecto al programa de Luthería: Reparación y Construcción de Instrumentos de cuerda, una vez revisado y ajustado el documento maestro, en el mes de abril de 2018, se iniciará el proceso de presentación ante los comités respectivos y ante el Consejo Académico de la Facultad. Posteriormente, se cargará en la plataforma SACES para hacer la solicitud formal del registro calificado.
	Posicionarse como líder en procesos de formación musical	A partir del año 2017, el Conservatorio del Tolima ha implementado como estrategia para posicionarse como líder en los procesos de formación musical una mayor visibilidad en eventos académicos, musicales, de extensión y proyección social. Es así como, el Conservatorio del Tolima en el mes de agosto fue el anfitrión de FLADEM y ha venido participando en eventos a nivel nacional e internacional con sus grupos y semilleros de investigación.

		De igual modo, con el apoyo de una profesional idónea está fortaleciendo la política de comunicación y marketing institucional. Prueba de lo anterior, es la participación de la Institución en DIVERCITY viajero desarrollado en la ciudad de Ibagué.
	Garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución	Desde el proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico se requieren realizar dos acciones urgentes en la gestión de recursos para la Institución. Una relacionada con los recursos propios que garanticen el funcionamiento de la institución desde el punto de vista de eficiencia y calidad en el desempeño de funciones administrativas y misionales (Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social). Y otra, una gestión ante la presidencia de la República, con oportunidad de la elección del nuevo presidente Iván Duque, con su propuesta de “Economía Naranja”, recursos que se destinarían a proyectos de inversión institucional. En el primer semestre de la vigencia 2018 se gestionó la celebración del Convenio N° 1842 con la Gobernación del Tolima por valor de 924 millones de pesos, de los cuales la Gobernación del Tolima aportó \$894.200.000 y el

		Conservatorio del Tolima 30 millones. El objeto del Convenio está relacionado con el fortalecimiento de los procesos de docencia, investigación, extensión proyección social y la preservación de la infraestructura, en marco de la declaratoria de la Institución como bien de interés cultural.
	Obtener la acreditación de alta calidad de los programas académicos	El 07 de noviembre de 2017, el Ministerio de Educación expidió la Resolución N° 24095 mediante la cual otorgó, por término de cuatro (4) años, la acreditación de alta calidad al programa de Licenciatura en Música del Conservatorio del Tolima. Actualmente, con el apoyo de la Universidad del valle, se está adelantando el proceso de autoevaluación para la acreditación del programa de Maestro en Música y la acreditación institucional.
Seguimiento a acciones resultantes de la revisión por la dirección anterior	En la revisión por la Dirección del año 2017, que tuvo lugar el día 30 de mayo, se determinaron acciones de mejora, frente a la cuales la Institución respondió de la siguiente manera:	
	Necesidad identificada en la revisión por la dirección 2017	Actividades implementadas o en proceso de implementación
	Gestión del Mejoramiento: Auditorías exprés a todos los procesos	Desde el área de Control Interno se realizaron auditorías exprés al área financiera y de contratación. Los informes reposan en el archivo documental de Control Interno. Quedan pendientes las auditorías

		expres para el resto de procesos.
	Gestión del Mejoramiento: Estrategias para aumentar la muestra para la evaluación institucional y docente	Teniendo en cuenta que hubo un cambio en la periodicidad del procedimiento para realizar la evaluación institucional anual y no semestral, a la fecha no se puede comparar los resultados, respecto al número de encuestados. Sin embargo, para el mes de octubre de 2018 se está planeando la realización de dicha evaluación y las estrategias a implementar para garantizar un aumento en la participación son: - Centralizar la aplicación de la encuesta en la Oficina de Gestión del Mejoramiento para de manera personalizada invitar al funcionario a diligenciar la encuesta. - Para los docentes y estudiantes se les invitará por la página web y las redes sociales. - Para los docentes y estudiantes se aplicará este año la evaluación en la Biblioteca, el cual es un espacio con mayor número de computadores, contando con la asesoría peormente de la Bibliotecóloga. - Se les enviará a los docentes correos electrónicos para invitarlos a diligencias la

		encuesta.
	Gestión del Mejoramiento: Bajar a un dígito el porcentaje (19.5) de estudiantes de la facultad que consideran malo o muy malo el trato, atención y disponibilidad del personal administrativo del proceso de docencia.	Se debe evaluar una vez se aplique la evaluación institucional del 2018.
	Docencia: Reglamento estudiantil, actualización de nota para pasar los semestres académicos. (Desempeño académico de los estudiantes)	En el primer seguimiento al Plan de Acción 2018 se presenta un documento borrador de Reglamento Estudiantil en el cual, en el capítulo X del rendimiento académico se establece en el artículo 68 la matrícula condicional cuando el rendimiento académico es inferior a 3.0 Si se compara con el Reglamento estudiantil vigente se puede observar un cambio, puesto que este tema está reglamentado no de forma tan completa como en el nuevo académico, sino que en el capítulo IX, artículo 78 del periodo académico de prueba se establece que si el promedio académico en dos periodos académicos consecutivos es inferior a 2.6, el estudiante deberá matricularse en periodo académico de prueba.
	Docencia: Informe del Comité de Apoyo	En el Plan de Acción de la vigencia 2018, del proceso de docencia
	Docencia: Propuesta de Plan de movilidad de docentes y estudiantes	En el Acta de Revisión por la Dirección 2018 se asignó a esta actividad un presupuesto de 20 millones, sin embargo, por restricciones financieras

		institucionales no ha sido posible la ejecución presupuestal. En el Plan de Acción del año 2018 del proceso de docencia quedó como actividad elaborar una propuesta de política de movilidad institucional, con fecha límite para su ejecución del 01 de diciembre de 2018. En los seguimientos que ha realizado el área de planeación, se puede evidenciar que a la fecha la Decana está elaborando una propuesta borrador con el maestro de la Facultad de Educación y Artes Juan Carlos López, como documento base para el momento de formular la política de movilidad de la Institución.
	Docencia: Articular la entrega del acuerdo pedagógico por parte de los docentes a la expedición de su certificación de pago	En el Plan de Acción 2018 del proceso de docencia se estableció la actividad de modificar el formato de descarga laboral docente, definiendo las actividades a realizar y asignado las horas respectivas con el propósito de hacer un mejor seguimiento y control a la entrega de productos por parte del docente. Esta actividad debía ejecutarse al 30 de Abril de 2018, sin embargo, no se ha cumplido, puesto que la Facultad está elaborando un documento de criterios para la asignación de la jornada laboral docente y con base en esos criterios, debidamente aprobados por el Consejo

		de Facultad hacer la modificación del formato.
	Docencia: Orientar actividades para contratar al menos un doctor en la facultad y mejorar la calificación de la Institución, en su programa de Licenciatura.	El Conservatorio del Tolima no tiene recursos financieros para cumplir esta meta a corto plazo. Sin embargo, en la vigencia 2018 está adelantando la gestión para contar con docentes de planta en la facultad. Mínimo 3 docentes.
	Docencia y Extensión y Proyección Social: Identificar necesidades para la oferta de nuevos Programas Académicos	Como se ha mencionado anteriormente, el Conservatorio del Tolima logró obtener el Registro Calificado para ofertar la Tecnología en Audio y Producción Musical y la Especialización en Educación Musical. Cada programa cuenta con un estudio de mercado en el cual se presenta la viabilidad y necesidad de los programas. De igual modo, el programa de Luthería cuenta con un libro elaborado desde el área de investigación de la Institución, titulado “Análisis prospectivo para el Conservatorio del Tolima de la industria del audio-sonido y la Luthería al horizonte 2020”, en el cual se presenta la necesidad y viabilidad de ofrecer programas relacionados con la luthería. Sin embargo, en el Plan de Mantenimiento, en el presupuesto y en el Plan de Acción de la vigencia 2019 se debe ver reflejada la necesidad de

		recursos humanos, financieros y administrativos para ofertar dichos programas.
	Extensión y Proyección Social: Escuela de Música elaborar comparativos de recaudo.	El Proceso de Extensión y Proyección Social tiene un indicador en el Sistema de Gestión de la Calidad denominado "Ingresos por Actividades de Extensión" que permite hacer el análisis propuesto.
	Bienestar Institucional: Caracterización actualizada de la comunidad académica y estadísticas de la participación de la misma en las actividades de bienestar (comparativos)	En el primer trimestre del año 2018 se aplicó la encuesta para caracterizar a la Comunidad Académica de la Facultad y de la Escuela de Música. Está pendiente el informe de la población de la Facultad. Respecto al informe de la Escuela de Música, el Director de la misma cuenta con un documento borrador, según lo reportado en los seguimientos al Plan de Acción realizados por el proceso de planeación y direccionamiento estratégico.
	Bienestar Institucional: Mapa de patologías de la Institución	La Asesora de SGSST del Conservatorio del Tolima, en marco del Plan de Acción 2018, está desarrollando el mapa con los docentes de la Facultad y personal administrativo de planta. Sin embargo, expresa que ha sido difícil el acceso a la información porque los docentes no acuden a las entrevistas programadas. Se espera para diciembre de 2018 tener el mapa completo. En caso contrario se hará un plan de mejoramiento con el apoyo de

		Control Interno.
	Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: Informes de Contratación con estadísticas e indicadores que permitan realizar comparativos	En el Plan de Acción 2018 del proceso de Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano se dejó una actividad relacionada con elaborar 2 informes de contratación, durante la vigencia, de acuerdo a los parámetros del Rector. Para el segundo seguimiento al proceso, se informó a planeación que ya se había elaborado la tabla de contenido del mismo y en diciembre se presentarán dos informes, uno por semestre.
	Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: Área Jurídica: analizar el mecanismo para elaborar contratos internacionales a los artistas y disminuir riesgos de incumplimiento.	La estrategia se implementará para la realización del Festival de Piano Internacional 2018.
	Gestión Operativa y Financiera: Informes financieros con estadísticas e indicadores que permitan realizar comparativos	Para el informe de gestión del periodo 2015-2018 se presentó un informe financiero que abarcó la siguiente información: - Balance General. - Activo - Pasivo - Patrimonio. De igual manera, en el segundo seguimiento al Plan de Acción 2018, se le informó al área de planeación que en octubre se presentará el informe financiero de ejecución de presupuesto del trimestre que abarca desde el mes

		de julio hasta el mes de septiembre de 2018.
	Gestión Operativa y Financiera: Plan Único Preventivo y Correctivo de Mantenimiento del área física de la Institución	En el segundo seguimiento al Plan de Acción del Proceso de Gestión Operativa y Financiera se dejó como anotación en el informe que para la vigencia 2018 no se presentó el Plan de mantenimiento preventivo y correctivo, debido a los escasos recursos financieros con los cuales contó la Institución para este fin. Se deja como Plan de Mejoramiento, que para el mes de diciembre de la misma vigencia se presente el proyecto del plan para el año 2019, incluyendo el Plan de Mantenimiento de los Instrumentos Musicales y las requisiciones por SYNERGY.
	Registro y Control Académico: Estudios Previos para la compra del software que integre la información académica de la Institución.	A través del Contrato de Suministro N° 288 del 11 de diciembre de 2017 se integró la información académica de la Facultad de Educación y Artes y de la Escuela de Música del Conservatorio del Tolima. El objeto contractual es: Suministro de software académico, adquisición de licencia de uso, instalación, puesta en marcha, capacitación y soporte técnico con usuarios ilimitados de software integrado de gestión académica para el Conservatorio del Tolima"
	Gestión de Bienes y Servicios:	Los inventarios periódicos se han

	Inventarios periódicos con sus respectivos informes a Rectoría venido realizando desde la vigencia 2016. De igual modo, en el segundo seguimiento al plan de acción 2018 la líder del proceso expresó que la Institución se encuentra realizando el inventario de activos fijos, de acuerdo a las normas internacionales. Dicho inventario estará terminado en diciembre de 2018. También se dejó en la observación del acta que es necesario que cada equipo de cómputo de la Institución cuente con una hoja de vida para conocer el estado de las licencias y el tipo de mantenimiento que recibe periódicamente.
Cambios en las cuestiones internas y externas	Externos • Ley 1150 de 2007, artículo 3. Obligatoriedad del uso del Secop II, el cual es la nueva versión del Sistema Electrónico de Contratación Pública, administrado por “Colombia Compra Eficiente”, este nuevo sistema de contratación busca pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a compradores proveedores realizar los procesos de contratación en línea. • Decreto 1273 de 2018 que obliga que las entidades contratantes realicen la retención y giros de los aportes de los trabajadores independientes con contrato de prestación de servicios al sistema de seguridad social. • Nueva oferta académica, a partir del Semestre B del año 2019: Tecnología en Audio y Producción Musical, con código SNIES: 107178 y Registro Calificado 0987819 de junio de 2018, vigencia 7 años. Especialización en Pedagogía Musical, con código SNIES: 107206 y Registro Calificado 11476 del 13 de julio de 2018, vigencia 7 años. Dichas propuestas generarán cambios en cuanto a la planeación semestral y anual;

	en el número de funcionarios para atender a los programas, distribución y eficiencia de los espacios, número de docentes, aumento del presupuesto y actualización de los recursos bibliográficos de la Biblioteca. • Resolución N° 18583 del 15 de Septiembre de 2017 por medio de la cual se ajustan las características específicas de calidad de los programas de licenciatura para la obtención, renovación o modificación del registro calificado. Decreto 1280 del 25 de Julio de 2018 por el cual se reglamenta el Sistema de Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior. Acuerdo 01 del 2018 del CESU por el cual se actualizan los lineamientos para la acreditación de alta calidad institucional y de programas de pregrado. Cada uno de estos nuevos reglamentos supone la integración y actualización de los procesos de autoevaluación de los programas y la autoevaluación institucional. • Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, las cuales afectan el manejo de la plataforma SIIGO y del procedimiento del manejo de los activos fijos y sus políticas. • Elección de nuevo presidente lo que implica un nuevo plan de desarrollo nacional que debe ser tenido en cuenta en la formulación del Plan Estratégico Institucional. • Eliminación de las transferencias por concepto de recursos CREE, dineros que se destinaban a inversión. • Aumento de la base presupuestal. Internos • Finalización de la Administración 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia académica y calidad humana” lo que implica el inicio de elaboración de un nuevo Plan de Desarrollo Institucional que tenga en cuenta los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo de Autoevaluación y la matriz DOFA institucional. • Cambios en la infraestructura física de la Sede Tradicional y el Edificio Bolivariano. La modernización de la infraestructura genera consecuencias positivas, desde el punto de vista de Bienestar Institucional y calidad en los procesos académicos; sin embargo, desde el punto de vista administrativo
--	---

	genera un impacto en el aumento de los gastos de administración. • Proyecto de actualización normativa.
Retroalimentación del cliente	El Proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico cuenta con el indicador denominado “Satisfacción del Cliente” el cual ha presentado un comportamiento satisfactorio. Sin embargo, con el proceso de contribuir al mejoramiento continuo se realizó un cambio en la periodicidad del mismo, con el objetivo de formular un Plan de Mejoramiento con base en los aspectos en los cuales la Institución presenta debilidades. Producto del Plan de Mejoramiento de la evaluación institucional realizada en el año 2017 se registraron en SYNERGY, por cada proceso implicado, acciones de mejora en los siguientes aspectos: - Planeación y Direccionamiento Estratégico: Mejores instalaciones para el funcionamiento de la Cafetería. Mejorar la infraestructura de los baños institucionales. Mejorar la comunicación. - Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: Venta de productos más saludables y a precios justos. Mejores horarios de atención del Almacén de Instrumentos y un mejor trato de la persona encargada hacia la Comunidad Académica. Capacitaciones en la labor específica de funcionario y contratistas de apoyo a la gestión. - Gestión Operativa y Financiera: Mejorar el aseo de los baños de la Sede Tradicional. Mejorar el aseo de Salones. - Bienestar Universitario: Mayor número de cupos para el Gimnasio en el horario de la noche. Estrategia para mejorar el clima laboral. En SYNERGY se registraron las acciones de mejora del proceso de planeación con los siguientes números: 091.809 (Comunicaciones) y 091.805 (Baños). En la Revisión por la Dirección se debe revisar que los demás procesos hayan registrado sus acciones de mejora. Los responsables eran: Coordinadora de Bienestar Institucional, Daniela García del área operativa y financiera y Jessica Quesada del proceso Gestión Administrativa, Jurídica y del talento Humano. Desde el área de planeación se realizó una visita por cada proceso y se les brindó la capacitación necesaria para realizar las acciones de mejora. Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: 85.786 (Precios

		Cafetería), 86.946 (Horarios y buen trato al cliente por parte del Banco de Instrumentos) y 86.949 (Plan de Capacitaciones 2019). Bienestar Institucional: 085.783 (Clima Laboral, está vencida). 085.783 (Horario de Gimnasio) y 037.622 (Plan de Incentivos) esta no hace parte de la evaluación institucional pero aún está abierta y vencida. Gestión Operativa y Financiera: 20578 (Aseo de los baños).
Desempeño de procesos y conformidad del producto		Durante el proceso de seguimiento y evaluación al Plan de Acción 2018 se ha venido monitoreando que cada proceso mantenga actualizados sus indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad. A la fecha el único proceso que tiene desactualizados los indicadores es: - Bienestar Institucional. No obstante, la mayoría de procesos deben actualizar sus indicadores, de acuerdo a sus necesidades. A la fecha del segundo seguimiento, pocos líderes de proceso han revisado y actualizado sus indicadores. Por lo tanto, se deben realizar mesas de trabajo independientes, por cada uno de los procesos, con el Asesor de Calidad Rubén Martín Velandia para actualizar los indicadores. Finalmente, el Conservatorio del Tolima, con el apoyo de la Universidad del Valle, ha realizado mesas de trabajo, integrando el área académica con el área administrativa para formular los indicadores del Modelo de Autoevaluación Institucional. Los resultados de este trabajo deberán ser tenidos en cuenta a la hora de actualizar los indicadores del SGC.
Resultados de auditoría		Una vez realizadas las auditorías internas los únicos procesos que han registrado acciones de mejora son: - Extensión y Proyección Social - Bienestar Institucional Por lo tanto, desde Gestión del Mejoramiento se le recordará a cada proceso por medio del correo electrónico institucional registrar las acciones de mejora a las que haya lugar.
Estado de acciones de mejora		Durante el mes de junio de 2017 hasta el mes de agosto de 2018 se han registrado en la plataforma SYNERGY un total de 34 acciones correctivas, preventivas, de mejora y productos no conformes con base en las auditorías internas, externas y evaluación institucional. Estas acciones se dividen en:

	- 7 acciones correctivas - 10 acciones de mejora - 17 tratamientos no conformes. Según el informe del proceso de Gestión del Mejoramiento los únicos procesos que han registrado productos no conformes son: - Extensión y Proyección Social - Gestión de Bienes y Servicios - Registro y Control Académico Por lo tanto, se recomienda que los demás procesos que tienen permanente contacto con el cliente, registren productos no conformes. También se evidencia en el informe que de las acciones de mejora están pendientes por cerrar 7, que se describen a continuación: - Requisición N° 60584 relacionada con la aprobación del Procedimiento de Protección de Datos. - Requisición N° 91809 relacionada con la elaboración e implementación del Plan de Comunicación Institucional. - Requisición N° 91805 relacionada con incluir en el Plan de Desarrollo Institucional del periodo 2019 el mejoramiento de los baños del primer piso de la sede tradicional. - Requisición N° 74559, ya vencida y relacionada con la actualización, publicación y seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional. - Requisición N° 85779, ya vencida y relacionada con insuficiencia de cupos nocturnos para la Comunidad Académica en el Gimnasio. - Requisición N° 85783, relacionada con implementar una estrategia para mejorar el clima laboral de la Institución. - Requisición N° 86949 relacionada con incluir en el Plan de Capacitaciones de la vigencia 2019 las sugeridas y viables por el personal administrativo y académico de la Institución. - Requisición N° 85786 relacionada con la baja calidad de los productos de la cafetería de la Sede Tradicional. En cuanto a las acciones correctivas están pendientes:
--	---

	- Requisición N° 91864 relacionada con la falta de aseo de los baños de la Institución. - Requisición N° 92173 relacionada con la falta de aseo de los salones de la Institución. Requisición N° 86946 relacionada con brindar capacitación en atención al cliente al área de Banco de Instrumentos. Control Interno deberá hacer seguimiento al cierre y cumplimiento de las requisiciones.
Adecuación de los recursos	*El Conservatorio del Tolima ha realizado gestiones ante la Gobernación del Tolima para recuperar el giro de los recursos provenientes de la Ordenanza Departamental, tal como se señaló en el primer informe de seguimiento al Plan de Acción 2018, del proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico. *Gestión de recursos humanos, económicos y financieros para la oferta de nuevos programas académicos.
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	*En el segundo trimestre de la vigencia 2018 se actualizó el mapa de riesgos Institucional, de acuerdo a la capacitación recibida en el mes de febrero de 2018. * A partir del mes de octubre de 2018, el área de Control Interno iniciará el proceso de seguimiento a la matriz de riesgos.
Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.	*La aprobación por parte del Consejo Directivo de la propuesta de modernización administrativa del Conservatorio del Tolima, de acuerdo a las actuales necesidades.
Recomendaciones para la mejora.	Planeación y Direccionamiento Estratégico: 1. Socializar e implementar la política de Comunicación Institucional para mejorar la comunicación interna y externa de la Institución. 2. Elaborar propuesta de actualización normativa. Gestión del Mejoramiento 1. Seguimiento y actualización de los indicadores de gestión de cada proceso. 2. Realizar seguimientos a los procesos que ayude a generar una cultura de registro de productos no conformes. 3. Mayor articulación entre gestión del mejoramiento y Control Interno.

	(Auditorías Exprés). Docencia 1. Hacer un mayor control a la descarga académica de los docentes de la Facultad. 2. Actualización de procedimientos, formatos e indicadores del SGC. 3. Apropiación de los estudiantes del Reglamento Estudiantil. 4. Correo electrónico institucional para los estudiantes. 5. Estudio de Deserción del programa maestro en música. 6. Digitalización de las actas del Consejo de facultad, Comité Curricular, Comité de Investigación y Comité de Admisiones. Investigación 1. Las capacitaciones que realiza el personal del proceso de investigación estén articuladas al Plan de Capacitación Institucional. 2. Establecer las acciones correctivas por no cumplimiento de metas con los indicadores. Extensión y Proyección Social 1. Tener una mejor organización del registro audiovisual de la Temporada de Conciertos para consulta interna y externa. 2. En cuanto a los conciertos realizados dentro de la Institución, tener claro el procedimiento de los vigías en el registro y entrega de las evidencias de la realización del concierto. 3. Mejorar la comunicación con los padres de familia al inicio de cada semestre. Bienestar Institucional 1. Mayor compromiso con la actualización y diligenciamiento de los indicadores de gestión. 2. Mayor compromiso con formulación, aprobación, socialización e implementación del Plan de Incentivos. 3. Mayor compromiso para la formulación, aprobación, socialización e implementación de la Política de Bienestar Institucional. Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano 1. Registro de productos no conformes. 2. Actualización del Manual de Funciones y organigrama de la Institución.
--	---

	- Fortalecer los procesos de planificación contractual. - Presentar dos informes contractuales por semestre. Gestión Operativa y Financiera - Mejor comunicación interna con la Oficina de Talento Humano para reportar oportunamente las afiliaciones a la seguridad social a las que haya lugar en la vigencia. - En marco de la gestión del mejoramiento, se creó la acción de mejora N° 00.091.045 la cual deberá ser revisada por parte de Control Interno el 29 de septiembre de 2018. Registro y Control Académico - Actualización de la reglamentación interna, relacionada con: Reglamento Estudiantil, valores por conceptos académicos, Inglés como requisito de grado, lineamientos para el ingreso a los programas académicos, entre otros. Gestión de Bienes y Servicios - Realizar un inventario de los bienes que se encuentran deteriorados, incluyendo el material bibliográfico y audiovisual. - Establecer sanciones para estudiantes que incumplen con los tiempos de préstamo del material bibliográfico, incluyendo el solicitado a través del Convenio con la Biblioteca Darío Echandía. - Elaborar hojas de vida a cada equipo de cómputo. - Manejar los inventarios de acuerdo a las NIIF. - Gestionar mejores instalaciones físicas para el Almacén General. - Gestionar recursos financieros para ejecutar el Plan de Mantenimiento de los Instrumentos Musicales.
--	---

Incluir todas las acciones de mejora derivadas de la revisión por la dirección, los responsables de proceso deben documentar en Synergy las acciones de mejora que van a implementar.

PROCESO	ACCIÓN REQUERIDA	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	FECHA DE	FECHA FINAL
---------	------------------	-------------	---------------------	----------	-------------

				INICIO (dd/mm/aa)	(dd/mm/aa)
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Proyecto de actualización normativa de la Institución.	Rector	Recursos Humanos y financieros.	01-10-18	01-03-19
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Formulación, socialización e Implementación de la Política de Comunicación Institucional	Rector	Recursos Humanos y financieros.	01-10-18	15-12-18
Planeación y Direccionamiento Estratégico	La Institución cuenta con una política de manejo, uso y resguardo de la información digital para evitar inconvenientes con virus informáticos.	Rector	Recursos Humanos y financieros.	01-10-18	01-13-19
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Realizar un estudio de mercado para identificar clientes potenciales y qué tipo de publicidad es acertada para promocionar la Institución.	Asesora de Comunicaciones	Recurso Humano	01-10-18	15-12-18
Gestión del Mejoramiento	Mesas de Trabajo con el Asesor de Calidad que permitan la actualización de procedimientos e indicadores	Asesora de Planeación. Asesor de Calidad. Líder de los procesos.	Recursos humanos	01-10-18	15-12-18
Docencia	Disponibilidad de espacios físicos para clases y	Rector (Recursos Financieros)	Recursos humanos, físicos,	01-10-18	01-03-19

	desarrollo de actividades de la Coordinación Académica, así como recursos humano disponible para la oferta de nuevos programas académicos.	Coordinador de Servicios de Apoyo (Propuesta) Decana (Propuesta)	tecnológicos y financieros.		
Docencia	Recurso Humano idóneo para renovación de registros calificados y acreditación.	Rector	Recursos Humanos y financieros.	01-10-18	01-03-19
Docencia	Ampliación del Organigrama de la Facultad.	Rector Decana	Recursos humanos y financieros.	01-10-18	01-06-19
Docencia	Convenios con Instituciones de Educación Superior para realizar movilidad y cooperación académica a nivel internacional.	Rector Decana	Recursos Humanos y financieros.	01-10-18	01-03-19
Investigación	Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación en Música (CIDIEM), proyecto que requiere asignación de recursos físicos, humanos y tecnológicos suficientes.	Rector	Recursos Humanos, físicos, tecnológicos y financieros.	01-10-18	01-03-19
Extensión y Proyección Social	Revisar el costo de los cursos y talleres, de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo 07 de 2015.	Director de la Escuela de Música	Recursos humanos.	01-10-18	01-12-18

Extensión y Proyección Social	Revisar el Acuerdo 04 del 25 de noviembre de 2015, relacionado con el Comité Curricular de la Escuela de Música.	Director de la Escuela de Música	Recursos humanos	01-10-18	01-12-18
Bienestar Institucional	Asignación de recursos financieros para la implementación del SGSST en la vigencia 2019	Rector	Recursos Financieros	01-10-18	01-12-18
Bienestar Institucional	Aumentar la cobertura del Bienestar Institucional de acuerdo a la oferta de nuevos programas académicos.	Coordinadora de Bienestar Institucional (Propuesta)	Recurso Humano	01-10-18	01-03-19
Bienestar Institucional	Proyecto de cerramiento del Edificio Bolivariano para parqueo de bicicletas de la Comunidad Académica.	Rector	Recurso Humano Recurso Financiero	01-10-18	01-12-18
Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	Gestión jurídica para el restablecimiento de la Ordenanza	Secretaria General	Recurso Humano Recurso Financiero	01-10-18	01-12-18
Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	Implementación del Secop II.	Secretaria General	Recurso Humano Recurso Financiero	01-10-18	01-03-19
Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	Mejoramiento físico del archivo histórico de la Institución.	Rector	Recursos Humanos, físicos, tecnológicos y	01-10-18	01-03-19

Talento Humano			financieros.		
Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	Mayor seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Plan de capacitación de la vigencia 2019.	Secretaria General Asesora de Control Interno	Recurso Humano y Financiero	01-10-18	01-12-19
Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	Informes contractuales semestrales.	Secretaria General	Recurso Humano	01-10-18	01-12-18
Gestión Operativa y Financiera	Mejores equipos tecnológicos para desarrollar actividades del proceso con eficiencia y efectividad. (Escáner, impresoras y UPS).	Rector Almacenista General	Recurso Humano y Financiero	01-10-18	01-03-19
Gestión Operativa y Financiera	Formular el Plan de Mantenimiento de la vigencia 2019 tres meses antes de terminarse la vigencia 2018.	Coordinador de de Servicios Apoyo	Recurso humano y financiero	01-10-18	01-12-19
Registro y Control Académico	- Seguridad para la Biblioteca de la Oficina de Registro y Control Académico. - UPS para el computador. - Escáner multiuso. - Seguridad para la	Rector Coordinador de de Servicios Apoyo Almacenista General	Recurso humano y financiero	01-10-18	01-03-19

		puerta de división de la oficina. - Personal de apoyo para la organización del archivo de gestión.				
Gestión de Bienes y Servicios		Compra de material bibliográfico	Rector Bibliotecóloga	Recurso humano y financiero	01-10-18	01-03-19
Gestión de Bienes y Servicios		Actualización de licencias	Rector Almacenista General	Recurso humano y financiero	01-10-18	01-03-19
Gestión de Bienes y Servicios		Adecuación física de salones que presentan humedades y deterioro.	Rector Coordinador de Servicios de Apoyo	Recurso humano y financiero	01-10-18	01-03-19
Gestión de Bienes y Servicios		Ejecución del Plan de Mantenimiento de los Instrumentos Musicales.	Rector Coordinadora del Banco de Instrumentos	Recurso humano y financiero	01-10-18	01-03-19
Gestión de Bienes y Servicios		Elaborar las hojas de vida de cada equipo de cómputo	Almacenista General Técnico en Sistemas	Recurso humano	01-10-18	01-12-18

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre: Magda Díaz Cargo: Asesora de Planeación Firma	Nombre: Rubén Martín Velandia Cargo: Asesora de Calidad Firma	Nombre: James Fernández Cargo: Rector Firma