



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CONCLUSIONES DE LA REVISION POR LA DIRECCION

CODIGO: PD-FO-06

VERSION: 01

FECHA: 30/01/2017

Fecha: 26 de septiembre de 2019

PARTICIPANTES: (nombre, apellido y cargo)

- James Enrique Fernández Córdoba, Rector
- Carolina Giraldo Rubio, Secretaria General
- Andrea Hernández Guayara, Decana
- Humberto Galindo, Coordinador de Investigación
- Sergio Miguel Martínez, Director de la Escuela de Música
- Julie Lorena García, Coordinadora de Bienestar Institucional
- Camila Romero, Asesora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Rosenberg Cardona, Coordinador de Servicios de Apoyo
- Luz Amanda Duarte, Coordinadora de Registro y Control Académico
- Martha C. Lozada, Almacenista General de la Institución
- Nubia Jazmín Ramírez, Asesora de Control Interno
- Magda Beatriz Díaz Gutiérrez, Asesora de Planeación
- Rubén Martín Velandia, Asesor de Calidad

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. En la vigencia 2019, el Conservatorio del Tolima inició la implementación del Modelo de Autoevaluación con fines de acreditación Institucional, para lo cual se encuentra realizando el Modelo de Ponderación de los 12 factores de acreditación, propuestos por el CNA, con el Comité de Autoevaluación Institucional reglamentado a través de la Resolución de Rectoría N° 1278 del 21 de noviembre de 2018. 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:				
Objetivos de calidad	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1208 982 1247 1625">Objetivo de Calidad</th><th data-bbox="1208 344 1247 982">Actividad Implementada</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1247 982 1395 1625">Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</td><td data-bbox="1247 344 1395 982"> Ventanilla única de atención al ciudadano. Fortalecimiento de la marca corporativa (videos, promocionales, logos, manual de </td></tr> </tbody> </table>	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
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. Manual de Calidad Auditorías internas en las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019. Certificación del Icontec. Acreditación de Alta Calidad del Programa de Licenciatura en Música. 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. El Ministerio de Educación otorgó el Registro Calificado del Programa Tecnología en Construcción y Reparación de Instrumentos de Cuerda Frotada
	Mejorar continuamente el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	
	Ampliar la oferta académica respondiendo a las necesidades del entorno para brindar mayor cobertura	

		mediante Resolución N° 05742 del 6 de Junio de 2019. En el semestre B 2019 se dio apertura a la Especialización en Educación Musical con 10 matriculados y apoyo de 7 docentes reconocidos a nivel nacional, seleccionados mediante convocatoria pública, Banco de Hojas de Vida. La Tecnología en Audio y Producción Musical se planea abrir para el semestre A 2020. Desde el proceso de Extensión y Proyección Social se amplió el número de talleres ofrecidos a la Comunidad Educativa: 1. Instrumento personalizado 2. Taller Teclado Grupal 3. Teoría Musical 4. Solfeo y entrenamiento auditivo 5. Historia de la Música 6. Informática Musical 7. Práctica Coral 8. Taller de Conjunto
	Posicionarse como líder en procesos de formación musical	El Conservatorio del Tolima, en cada vigencia, participa en eventos nacionales e internacionales de gran impacto académico y artístico. En la vigencia 2019 el Conservatorio del Tolima fue anfitrión en la realización del VIII Festival Internacional de Piano con la participación de 7 artistas nacionales y 6 artistas nacionales, quienes brindaron

		talleres a la Comunidad Educativa y Conciertos al público en general. De igual modo, del 22 al 24 de mayo se realizó el Seminario Universitario Internacional sobre Patrimonio Cultural "Música, Patrimonio y Región", evento académico y de investigación en el cual se presentaron ponentes nacionales e internacionales de reconocida trayectoria. El Invitado especial fue México. El Coordinador de Investigación Humberto Galindo participó en el simposio MUSICOLOGIA DE LUCERNA SUIZA, con la ponencia Nationalism and cultural diplomacy in the construction of musical heritage in Colombia: The Italian Musical Legacy, del 4 al 27 de julio de 2019.
	Garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución	El Rector de la Institución, junto con el apoyo de la Comunidad Educativa, logró a finales de la vigencia 2018, que la Asamblea Departamental le otorgara facultades al Gobernador del Tolima para realizar las transferencias para el funcionamiento del Conservatorio del Tolima. Se aprobó un valor para la vigencia 2018 de 735 millones y para la vigencia 2019 de 1520 millones. Se presenta como evidencias, las Resoluciones N° 7683 y N° 0903 de 2019, de la Secretaría de Educación y Cultura Departamental por medio de las cuales se reconoce y ordena un pago de los recursos del proyecto apoyo al talento humano con educación superior para el fortalecimiento del Conservatorio. Del mismo modo, con respecto a la Ley 37

		de 1987, en el 2019, se presentó un incremento en la base presupuestal del 3.5% para las Instituciones de Educación Superior, lo que representó para el Conservatorio del Tolima, el giro de 60 millones adicionales. Con la Gobernación del Tolima, en la vigencia 2019, se han firmado dos Convenios: 1. Convenio N°891 de 2019, por valor de 750 millones de pesos. 2. Convenio N° 2282 de 2018 para Becas, por 49 millones. Finalmente, se gestionaron, ante el Ministerio de Educación, \$886.781.917 para ejecutar el Plan de Fomento a la Calidad 2019, específicamente cuatro proyectos en la línea "Dotación, Infraestructura tecnológica y adecuación de infraestructura de pregrado", dichos proyectos están orientados a fortalecer el material bibliográfico; de bases de datos de la Institución y la dotación de los laboratorios profesionales de Control y Grabación para desarrollar las prácticas académicas del Programa de Tecnología en Audio y Producción Musical del Conservatorio del Tolima. 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.
	Obtener la acreditación de alta calidad de los programas académicos	

			Actualmente, se está implementando el proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional.	
Seguimiento a acciones resultantes de la revisión por la dirección anterior	En la revisión por la Dirección del año 2018, que tuvo lugar el día 12 de septiembre, se determinaron acciones de mejora, frente a la cuales la Institución respondió de la siguiente manera:			
	Necesidad identificada en la revisión por la dirección 2018	Actividades implementadas o en proceso de implementación	% de Ejecución	
	Gestión del Mejoramiento: Auditorías exprés a todos los procesos	El área de Control Interno acompañó las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad de los 10 procesos institucionales y generó informes de control interno en cada uno de ellos. Dichas auditorías se realizaron del 22 de julio al 26 de agosto de 2019.	100%	
	Gestión del Mejoramiento: Estrategias para aumentar la muestra para la evaluación institucional y docente	Si se compara la evaluación institucional de la vigencia 2017 con la vigencia 2018, se puede evidenciar que aumentó la muestra significativamente en estudiantes, docentes y talleristas; sin embargo, la muestra de administrativos disminuyó, debido a que durante la aplicación de la encuesta, algunos contratistas de prestación de servicios no se encontraban en la Institución. : 1. Estudiantes de la facultad y la Escuela de Música	80%	

		pasó del 26% al 44%. 2. Docentes y Talleristas, pasó del 46% al 92% 3. Administrativos pasó del 86% al 74% Del mismo modo, se realizó la evaluación docente de la Facultad de Educación y Artes del Conservatorio del Tolima, en la que se puede evidenciar que del total de docentes (27) evaluados en el semestre A 2019, el 96% de los docentes obtuvieron una calificación por encima de 4.	
	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.	En la evaluación institucional 2018 el 17.8% de los encuestados considera que la atención en la Decanatura es regular y mala. Si se compara este porcentaje con el 19.5% en la vigencia 2017, se puede evidenciar que hubo una disminución de casi dos puntos, por lo tanto se logró la meta.	100%
	Docencia: Reglamento estudiantil, actualización de nota para pasar los semestres académicos. (Desempeño de los académicos estudiantes)	El proyecto de Reglamento Estudiantil se reglamentó esta parte en el artículo 68. Sin embargo, el documento no ha sido aprobado por la autoridad competente, el Consejo Directivo.	80%
	Docencia: Informe del Comité de Apoyo	En el Plan de Acción de la vigencia 2018 del proceso de docencia quedó la actividad N°	70%

		18 denominada: Realizar mínimo cuatro reuniones del Comité de Apoyo para diseñar e implementar estrategias orientadas hacia los estudiantes que presenten bajo rendimiento académico. Con corte al segundo seguimiento el proceso había implementado las siguientes estrategias: 1. Taller de Pruebas Saber Pro. Descarga académica para la maestra Alejandra Guerrero. 2. Taller de Refuerzo Académico área teórica. Descarga académica para el docente Juan Gabriel Pérez 6 horas semanales.	
	Docencia: Propuesta de Plan de movilidad de docentes y estudiantes	Para el segundo seguimiento al Plan de Acción 2019 del proceso de Docencia se presenta como avance un documento que identifica las Instituciones de Educación Superior que en Colombia tienen convenios activos para la movilidad saliente. Esta actividad se realizó mediante la descarga académica del docente John Quijano. Queda pendiente que la Decana analice el documento y le presente una propuesta al Rector.	25%

Docencia: Articular la entrega del acuerdo pedagógico por parte de los docentes a la expedición de su certificación de pago	Se está exigiendo la entrega de los acuerdos pedagógicos para la expedición del pago final a los docentes. Sin embargo, sigue pendiente la terminación del documento, por parte de La Facultad, denominado "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.	70%	
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 jueves 3 de octubre de 2019 se presentará al Consejo Directivo el Proyecto de Acuerdo para la creación de la planta docente. De igual modo, se está apoyando al docente Jorge Rosas a través de la descarga docente para la realización de sus estudios de doctorado.	70%	
Docencia y Extensión y Proyección Social: Identificar necesidades para la oferta de nuevos Programas Académicos	Se pasó de tener dos registros calificados a 5 registros calificados: 2 para programas académicos de pregrado, dos a nivel de tecnología y uno a nivel de especialización.	100%	
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	100%	

	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)	El Proceso de Bienestar Institucional cuenta con registros comparativos de la participación de la Comunidad Educativa en las actividades de Bienestar. La comunidad educativa de la Escuela de Música está caracterizada a vigencia 2018. Pendiente informe de caracterización de los estudiantes de la Facultad de Educación y Artes del Conservatorio del Tolima.	70%
Bienestar Institucional: Mapa de patologías de la Institución	Desde el área del SGSST se está realizando un documento diagnóstico de la sintomatología osteomuscular de la comunidad educativa. Se espera tenerlo el documento completo, con el análisis y acciones de mejora a diciembre de 2019	70%
Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: Informes de Contratación con estadísticas e indicadores que permitan realizar comparativos	Quedó incluido en el Plan de Acción 2019 del Proceso de Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano. Se presenta informe del primer semestre 2019. Pendiente el segundo informe con corte a diciembre 2019.	100%
Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento	Se realizó satisfactoriamente la contratación de 7 artistas	100%

	Humano: Área Jurídica: analizar el mecanismo para elaborar contratos internacionales a los artistas y disminuir riesgos de incumplimiento.	internacionales para el VIII Festival Internacional de Piano.	
	Gestión Operativa y Financiera: Informes financieros con estadísticas e indicadores que permitan realizar comparativos	Se han presentado satisfactoriamente los informes financieros en los procesos de seguimiento al Plan de Acción del Proceso de Gestión Operativa y Financiera.	100%
	Gestión Operativa y Financiera: Plan Único Preventivo y Correctivo de Mantenimiento del área física de la Institución	En el primer seguimiento al Plan de Acción del Proceso se presenta la formulación del Plan de Mantenimiento 2019, con sus respectivos avances.	100%
	Registro y Control Académico: Estudios Previos para la compra del software que integre la información académica de la Institución.	La plataforma que integró los procesos académicos de la Escuela de Música y de la Facultad se denomina SIIGA	100%
	Gestión de Bienes y Servicios: Inventarios con sus informes a Rectoría	Durante el segundo seguimiento al Proceso se identificó que se realizaron 77 hojas de vida a los equipos tecnológicos de la Institución. Ya se elaboró el Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso, el cual está pendiente de revisión por parte del Coordinador de Servicios de	90%

		Apoyo para su aprobación.	
Cambios en las cuestiones internas y externas	Externos - Decreto 1330 de 2019: genera un impacto en el sistema de autoevaluación. - Revista Música, Cultura y Pensamiento debe migrar a revista electrónica dentro del estándar internacional Open Journal System OJS - Decreto 1273 de 2018: Retención y giros aportes al SSSI - Modelo Integrado de Planeación y GestiónMIPG: Insuficiente personal para su implementación - Registró en el SIGEP para contratistas y servidores públicos - Programa Nacional "Generación e" - Implementación de las NIIF en el control de inventario, plataforma SIIGO - Plan de Fomento a la Calidad 2019-2022 Internos - Plan de Desarrollo Institucional 2019-2026: "La Música más cerca de la gente". - Oferta de la especialización en Educación Musical		
Retroalimentación del cliente	Teniendo en cuenta las acciones de mejora establecidas como producto de la evaluación institucional 2017 se presenta el siguiente avance: Planeación y Direccionamiento Estratégico - Mejores instalaciones para el funcionamiento de la Cafetería: Restauración de la Cafetería de la Sede Tradicional y prestación del servicio, con normas de manipulación de alimentos. - Mejorar la infraestructura de los baños institucionales: Remodelación de los baños del Edificio Bolivariano y mejoramiento de los baños de la Sede Tradicional. - Mejorar la comunicación: Capacitaciones en uso de la INTRANET y capacitaciones en comunicación asertiva. Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: - Mejores horarios de atención del Almacén de Instrumentos y un mejor trato de la persona encargada hacia la Comunidad Académica: Asignación de monitores (Semestre A y B 2019: 7 monitores por cada uno) y capacitación en atención al cliente (25 de junio de 2019, denominada "Excelencia en el Servicio". Gestión Operativa y Financiera: - Mejorar el aseo de los baños de la Sede Tradicional. Mejorar el aseo de Salones: Campañas de concientización a docentes y estudiantes y mayor supervisión por parte de la Coordinadora de Préstamo de Espacios Físicos. Bienestar Universitario		

	- Mayor número de cupos para el Gimnasio en el horario de la noche: Asignación de cupos, de acuerdo a la necesidad. - Estrategia para mejorar el clima laboral. Durante la vigencia 2019 se desarrollaron las siguientes actividades: Comunicación - Taller de sensibilización enfocado en el fortalecimiento de los procesos comunicativos, importancia de la comunicación. - Capacitación en comunicación asertiva enfocada en sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de comunicar las propias ideas de manera sincera, creando así un clima laboral positivo. 15 de abril de 2019 - Campaña masiva enfocada en la mejora de los procesos comunicativos internos. Trabajo en equipo - Capacitación en trabajo en equipo con el objetivo de brindar habilidades y destrezas a los funcionarios que permitan alcanzar metas, trabajando en equipo. (15 de abril de 2019, "Comunicación Asertiva". - Pausas activas donde se realicen actividades orientadas al trabajo en equipo. Resolución de conflictos - Socialización de la existencia del Comité de Convivencia, de sus integrantes y promoción de actividades propuestas por el Comité. - Capacitación en Resolución de Conflictos en el mes de septiembre de 2019 Acciones de mejora registradas por SYNERGY 2018 Planeación y Direccionamiento Estratégico 091.809 (Comunicaciones): Cerrada el 29 de agosto de 2019. Plan de Comunicaciones publicado en la página web. 091.805 (Baños): Cerrada en el mes de octubre de 2019. Remodelación de los baños del Edificio Bolivariano y mejoramiento de baños de la Sede Tradicional Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: 85.786 (Precios Cafetería): Cerrada el 3 de abril de 2019. Solución: Nuevo operador de la cafetería. 86.946 (Horarios y buen trato al cliente por parte del Banco de Instrumentos): Cerrada el 24 de julio de 2019. Solución: Capacitación y asignación de 7 monitores. 86.949 (Plan de Capacitaciones 2019): Cerrada el 28 de mayo de 2019. Solución: Plan Anual de Capacitación aprobado y de acuerdo a las necesidades. Bienestar Institucional:
--	---

	85.783 (Clima Laboral): Cerrada el 31 de octubre de 2018. Solución: Propuesta de campañas de sensibilización. En la vigencia 2019 se efectuaron las campañas. 37.622 (Plan de Incentivos): Cerrada el 31 de octubre de 2018. Solución: Diseñar un procedimiento para la formulación, aprobación y socialización del Plan de Incentivos. Durante el proceso de seguimiento y evaluación al Plan de Acción 2019 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 uno de los cuatro indicadores es el Proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico. El indicado desactualizado es el denominado "Gestión de Intercambios", debido a que la información proviene de otros proceso y a la fecha no ha sido actualizada respecto a número de participantes y recursos invertidos. Actualmente, la Coordinadora Académica está consolidando la información. De igual manera, los 10 procesos institucionales, en la vigencia 2019, realizaron una revisión de los indicadores del SGC, con el apoyo del Asesor de Calidad para verificar que sean indicadores funcionales para la toma de decisiones y la necesidad del proceso. Los procesos que están en proceso de ajuste de sus indicadores son: Investigación, Bienestar Institucional, Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano, Bienes y Servicios, entre otros. En cuanto a los productos no conformes, se pudo determinar que en el periodo comprendido entre septiembre 2018 y agosto 2019, se registraron 7 productos no conformes, a los cuales se les realizó un plan de acción o tratamiento: 99112 Carné de los estudiantes 97262 Espacios para práctica de percusión 97264 Docente ausente de clase 102225 No servicio de datafono para matrícula 93226 Error en proceso de matrícula 97706 Ausencia de personal para préstamo de salón 101999 Recepción de oficios de forma manual Finalmente, se puede observar que el Proceso de Gestión del Mejoramiento ha venido realizando un adecuado control por medio del correo electrónico institucional para recordar a los procesos la importancia de registrar servicios no conformes en el SGC.
Desempeño de procesos y conformidad del producto	
Resultados de auditoría	Durante la Revisión por la Dirección se pudo identificar que todas las acciones de mejora, producto del proceso de auditoría interna 2018, están debidamente cerradas. Sin embargo, un número significativo de ellas no se cerraron en los tiempos establecidos. Para el proceso 2019, se hará un mayor control por parte de los líderes de auditoría y del proceso de Gestión del Mejoramiento.

4

	El Proceso de Auditorías Internas de la vigencia 2019, se realizó a satisfacción en los meses de julio y agosto de 2019. Los siguientes procesos presentaron no conformidades: 1. Gestión del Mejoramiento: 2 no conformidades, la primera relacionada con no seguimiento al proceso de investigación para realizar acciones de mejora a las no conformidades dejadas en el proceso de auditoría interna de la vigencia 2018 y la segunda con el cierre de una requisición como eficaz cuando no se evidencia la solución a la no conformidad. El 23 de septiembre el líder del proceso formuló las acciones de mejora en la plataforma SYNERGY con los siguientes números: 122427-122418, con fecha de vencimiento 20 de noviembre de 2019 y 30 de julio de 2020, respectivamente. 2. Docencia: 2 no conformidades, la primera relacionada con ausencia de espacios adecuados para dictar las clases de percusión y la segunda con ausencia de presupuesto anual de docencia. El 23 de septiembre de 2019 se formularon las acciones de mejora en la plataforma SYNERGY con los siguientes números: 122470-122459, con fecha de vencimiento de 31 de julio de 2020 y 31 de octubre de 2019, respectivamente. 3. Investigación: 2 no conformidades, la primera relacionada con ausencia de aprobación del Plan Operativo de Investigación en el Comité de Investigación y la segunda con ausencia de un ambiente físico adecuado para la conservación del archivo histórico de investigación. A la fecha no ha registrado las acciones de mejora. 4. Extensión y Proyección Social: 3 no conformidades, la primera relacionada con ausencia de identificación de riesgos para el programa LATIS; la segunda con manejo no adecuado del archivo documental y la tercera con incumplimiento del procedimiento "Gestión de Proyectos". El 23 de septiembre de 2019 se formularon las acciones de mejora en la plataforma SYNERGY con los siguientes números: 122499-122487 y 122484, con fecha de vencimiento de 30 de agosto de 2020, 30 de agosto de 2020 y 31 de enero de 2020, respectivamente. 5. Bienestar Institucional: 3 no conformidades, la primera relacionada con manejo no adecuado del archivo documental; la segunda con no registro de salidas no conformes y la tercera con requisiciones no cerradas. A la fecha no ha registrado las acciones de mejora. 6. Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: Una no conformidad, relacionada con la desactualización del indicador denominado "Cumplimiento de las actividades de instrumento archivístico TRD". El 13 de septiembre el líder del proceso formuló una acción de mejora en la plataforma SYNERGY con el número: 120308, con fecha de vencimiento 28 de febrero de 2020. También se realizaron acciones de mejora a las observaciones relacionadas con una descripción más específica del procedimiento "Recepción y distribución de comunicaciones oficiales" (121852) y desactualización del
--	---

	indicador "Hojas de Vida (121825) 7. Gestión Operativa y Financiera: 2 no conformidades, la primera relacionada con incumplimiento de procedimientos y la segunda con ausencia de registro y tratamiento de salidas no conformes. A la fecha no ha registrado las acciones de mejora. Los procedimientos Registro y Control Académico y Gestión de Bienes y Servicios no presentan conformidades. Está pendiente el acta de auditoría del Proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico para formular las acciones de mejora.
Estado de acciones de mejora	Durante el mes de septiembre de 2018 hasta el mes de agosto de 2019 se han registrado en la plataforma SYNERGY un total de 23 acciones correctivas, preventivas, de mejora y productos no conformes con base en las auditorías internas, externas y evaluación institucional. Estas acciones se dividen en: - 12 acciones correctivas - 3 acciones de mejora - 6 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 - Planeación y Direccionamiento Estratégico - Docencia - Registro y Control Académico - Gestión de Bienes y Servicios - Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano 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 correctivas relacionadas están pendientes por cerrar: En cuanto a las acciones correctivas están pendientes: - Requisición N° 101235 relacionada con el ajuste al formato "Información de entrada para la revisión por la dirección" para incluir la casilla de "Desempeño de los proveedores". - Requisición N° 101224 relacionada con la eficacia de las capacitaciones. - Requisición N° 108281 relacionada con realizar capacitaciones en: excelencia en el servicio, resolución de conflictos y comunicación asertiva. No se ha cerrado la requisición, pero las

GP

	capacitaciones ya se realizaron. Control Interno deberá hacer seguimiento al cierre y cumplimiento de las requisiciones. El resto de las acciones se encuentran cerradas
Adecuación de los recursos	1. El Conservatorio del Tolima mediante el Plan de Fomento a la calidad 2019 gestionó los recursos financieros para la dotación del material bibliográfico de la Biblioteca, bases de datos para comunidad educativa y la dotación de los laboratorios de control y grabación, necesarios para ofertar la tecnología en Audio y Producción Musical en el semestre A 2020. 2. El Conservatorio del Tolima gestionó los recursos ante entidades gubernamentales del orden nacional y departamental para ofertar 2 plazas de docentes de planta para la Facultad de Educación y Artes en la vigencia 2020. 3. Se hace necesario gestionar recursos financieros para intervenir la casona, contigua al patio de vientos para habilitar 7 salones insonorizados para desarrollar los ensayos del área de percusión.
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	Con el apoyo del área de Control Interno se actualizó el Mapa de Riesgos Institucional, el cual se encuentra publicado en la página web. Se verificaron los controles a los riesgos de los procesos de Docencia, Bienestar Institucional, Gestión de Bienes y Servicios, Registro y Control Académico, Gestión Operativa y Financiera, e Investigación y mediante las auditorías internas se realizó seguimiento a los riesgos de los procesos de Extensión y Proyección Social, Gestión del Mejoramiento y Planeación.
Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.	La articulación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Sistema de Gestión de la Calidad a través de la plataforma SYNERGY.
Desempeño de los proveedores	Los Procesos que reportaron evaluación de proveedores son: Docencia: Reporta una calificación excelente para los proveedores de servicios de alojamiento, alimentación, transporte y operadores logísticos. Sin embargo, expresa que para la vigencia 2019 se tuvo que realizar un cambio del proveedor de publicidad porque su capacidad no se ajustaba a las necesidades del Conservatorio del Tolima. Investigación: Reporta una excelente calificación del proveedor para la captura, edición y masterización en audio de la obra "Fantasía para Orquesta", como producto de investigación. Extensión y Proyección Social: Calificó a los proveedores para la realización del VIII Festival

	Internacional de Piano como excelentes. Gestión del Mejoramiento: No reporta proveedores Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano: Reportó 2 proveedores sin calificación porque sus contratos no han sido finalizados. Sin embargo, expresa que están siendo ejecutados con normalidad. (Remodelación del cuarto eléctrico, Empresa Aseguradora, Gestión Operativa y Financiera: Reporta una calificación excelente para los proveedores de sistemas de información. (SIGA; SYNERGY y SIIGO). Registro y Control Académico: No reporta proveedores Bienestar Institucional: Reportan que sus proveedores llevan dos semestres trabajando con este proceso y tienen una calificación excelente. (Refrigerios, almuerzos, gimnasio y canchas de fútbol). Gestión de Bienes y Servicios: Presenta la evaluación de 6 proveedores (Papelería, equipos tecnológicos) y los califica como excelentes bajo los siguientes criterios: Cumplimiento de especificaciones técnicas, cumplimiento de los plazos del contrato y calidad del bien o servicio. Planeación y Direccionamiento Estratégico: 1. Gestionar los recursos humanos y financieros necesarios para formular e implementar la política de internacionalización de la Institución. 2. Gestionar los recursos humanos y financieros necesarios para actualizar aproximadamente 35 documentos administrativos y académicos de vital importancia para la Institución. 3. Gestionar recursos financieros para la ampliación y fortalecimiento de la plataforma tecnológica del Conservatorio del Tolima 4. Gestionar recursos financieros para la adecuación de áreas para ensayos de percusión 5. Presentar al Consejo Directivo una propuesta de actualización de la estructura orgánica institucional, de acuerdo a las nuevas necesidades. 6. Contratación a 11.05 meses de los docentes de la Facultad 7. Gestionar los recursos humanos necesarios para ejecutar el proyecto de actualización normativa. 8. Gestionar los recursos para la actualización de la página web institucional. 9. Incluir en el nuevo Plan de Desarrollo 2019-2026 la activación del Fondo Editorial Institucional. 10. Gestionar la asignación de un apoyo administrativo para el Proceso de Registro y Control Académico que permita la digitalización del archivo de documental del mismo. 11. Gestionar la vinculación de un profesional para diseñar e implementar una estrategia de egresados para la Institución. 12. Incluir en el nuevo Plan de Desarrollo Institucional 2019-2026 estrategias para el
Recomendaciones para la mejora.	

GP

	fortalecimiento del talento humano institucional. 13. Identificar como una necesidad en el nuevo Plan de Desarrollo Institucional 2019-2026 la formulación e implementación de una política de internacionalización para el Conservatorio del Tolima. 14. Gestionar un espacio físico para la adecuación y dotación de una sala de profesores de la Facultad de Educación y Artes de la Institución. Gestión del Mejoramiento 1. Seguimiento a los procesos que quedaron no conformidades en las auditorías internas 2019 para que registren sus acciones de mejora. 2. Seguimiento permanente a los líderes de proceso para cerrar requisiciones y registros de productos no conformes. 3. Revisión de los análisis de los indicadores del SGC. 4. Gestionar capacitaciones de actualización de los auditores internos de la Institución. Docencia 1. Diseñar e implementar estrategias para mejorar el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad. 2. Dinamizar el funcionamiento del Comité de Apoyo Académico a través de la coordinación académica. 3. Presentar, al finalizar la vigencia 2019, una propuesta de capacitación docente para la vigencia 2020 al proceso de Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano, que incluya proveedor y costo económico. 4. Gestionar la firma de convenios para movilidad y cooperación académica internacional 5. Propuesta de protocolos para el manejo del riesgo de acoso sexual a docentes o estudiantes 6. Presentar una propuesta a Rectoría de Estructura Organizacional de la Facultad de Educación y Artes del Conservatorio del Tolima Investigación 1. Desarrollar e implementar estrategias para que los docentes de investigación publiquen artículos en revistas indexadas. Extensión y Proyección Social 1. Identificación y documentación de procesos de formación exitosos con personas son capacidades cognitivas especiales. 2. Socialización de la Política de Bienestar institucional, una vez haya sido aprobada por la alta dirección. 3. Presentar una propuesta de capacitación a talleristas de la Escuela de Música para
--	---

	desarrollar competencias académicas en el manejo de población con capacidades cognitivas especiales o diferenciales. Bienestar Institucional 1. Reglamentación de los incentivos que hacen parte del Plan de Incentivos Institucional. 2. Propuesta para dar cumplimiento a la Ley 1857 de 2017. (Ley de la Familia). 3. Estrategias para establecer vínculo con los egresados 4. Presentar, antes del 31 de octubre de 2019, al área financiera una propuesta presupuestal que incluya las necesidades del SGSST para la vigencia 2019. En dicha propuesta debe ir las cotizaciones de los elementos de protección y mobiliario al que se hizo referencia en la revisión por la dirección. 5. Presentar una propuesta ejecutiva a Rectoría para darle manejo a los casos de acoso sexual a docentes o estudiantes. (Protocolo o procedimiento). 6. Presentar a la Decanatura, al inicio del semestre 2020, un Plan de Capacitaciones a los docentes en el SGSST. Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano 1. Lidera las reuniones del COPASST, según la reglamentación vigente. 2. Gestión contractual para ejecuta mínimo dos capacitaciones a los docentes en el año. 3. Mayor compromiso para realizar seguimiento preventivo y correctivo a la función de supervisores y de esta manera evitar deterioro de las obras o servicios prestados para la Institución. Gestión Operativa y Financiera 1. Gestionar la formulación e implementación del Estatuto Presupuestal. 2. Realizar antes de la terminación de la vigencia 2019 mesas de trabajo con los líderes de proceso para la asignación presupuestal de la vigencia 2020. Registro y Control Académico 1. Apoyo al Proceso de Docencia en la actualización de la reglamentación académica de la Institución. 2. Gestionar la digitalización del archivo del proceso. Gestión de Bienes y Servicios 1. Presentar la propuesta para el mantenimiento de los instrumentos de percusión. 2. Realizar las cotizaciones para compra de instrumentos orff e instrumentos como tiples, bandolas, cuatros y requintos para el ensamble de cuerdas típicas e instrumentos para completar set de percusión latina y batucada 3. Presentar, antes del 31 de octubre de 2019, a Rectoría una cotización para la compra de 2 cámaras fotográficas y 2 filmadoras para el Proceso de Extensión y Proyección Social.
--	---

	4. Presentar a Rectoría, antes del 31 de octubre de 2019, un presupuesto para la compra de mobiliario, tableros acrílicos, video beam y computadores portátiles para ambas sedes, con su respectiva ubicación en las aulas de clases.
	5. Presentar en el primer semestre del año 2020 a Rectoría un plan para reubicar los espacios físicos del tercer piso del Edificio Bolivariano que van a ser intervenidos para la adecuación del CIDIEM.

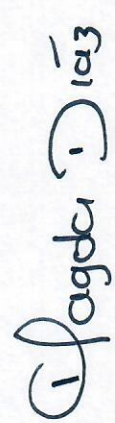
A continuación se presenta la relación de compromisos adquiridos por los líderes de proceso, como resultado de la revisión por la dirección 2019:

PROCESO	ACCIÓN REQUERIDA	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	Fuentes de los Recursos	FECHA FINAL (dd/mm/aa)
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Adecuación física y dotación del Archivo	Rector	\$300.000.000	Recursos Propios	20-12-2020
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación en Música (CIDIEM), proyecto que requiere asignación de recursos físicos, humanos y tecnológicos suficientes.	Rector	\$1000.000.000	Sistema General de Regalías	20-12-2020
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Habilitar 6 nuevos puestos de trabajo administrativo y académico	Rector	\$80.000.000	Recursos propios	20-12-2020
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Adecuación de la ventanería, fachada y exterior del primer y segundo piso Sede Tradicional	Rector	\$300.000.000	Recursos propios	20-12-2020
Gestión Operativa y Financiera	Acondicionamiento de infraestructura para la red de datos y cableado de la Sede Tradicional del Conservatorio del Tolima	Coordinador de Servicios de Apoyo	\$234.975.330	Recursos Propios	20-12-2020
Gestión Operativa y Financiera	Habilitar el área del Patio de Vientos para ensayos de instrumentos de viento y percusión.	Coordinador de Servicios de Apoyo	\$35.000.000	Recursos Propios	20-12-2019
Gestión Operativa y Financiera	Arreglos de las humedades y puntos eléctricos de la Sede Tradicional y del Edificio Central	Coordinador de Servicios de Apoyo	\$40.000.000	Recursos Propios	20-12-2019

Gestión de Bienes y Servicios	Adquisición de material bibliográfico y bases de datos para la Comunidad Educativa del Conservatorio del Tolima	Almacenista General y Bibliotecóloga	\$210.000.000	Plan de Fomento a la Calidad 2019	20-12-2019
Investigación	Migración de la Revista Música, Cultura y Pensamiento a formato electrónico JOS.	Coordinador de Investigación	\$50.000.000	Recursos propios	20-12-2019

Observaciones Finales:

1. El Rector expresa al Coordinador de Investigación que una vez se adecue el CIDIEM con los recursos físicos, humanos y tecnológicos necesarios, se generará un Plan de Acción para la activación del Fondo Editorial Institucional. Del mismo modo, se vinculará un apoyo administrativo para el proceso de investigación.

Elaborado Por:	Aprobado Por:
Nombre: Magda Díaz Cargo: Asesora de Planeación  Firma	Nombre: James E. Fernández Cargo: Rector  Firma

