



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>CÓDIGO</b>	C-SIG-01
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	23/04/2021

<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	Evaluación y Mejoras
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Asegurar el mejoramiento del Sistema de Gestión de Organización Educativa de la institución, promoviendo la eficacia de las acciones de mejora.	Aplica para todos los procesos de la institución, a través del seguimiento, medición, análisis y evaluación del SIG, auditorías internas, acciones de mejora (oportunidades de mejora, correctivos y acciones correctivas y acciones preventivas) y la información documentada del SIG abordando los riesgos y oportunidades inherentes del proceso, hasta el mejoramiento del mismo.
<b>LÍDERES</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Coordinador SIG	Líderes de Procesos
<b>FACTORES CLAVE DE ÉXITO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La medición, seguimiento, análisis y evaluación oportuna de la mejora institucional, a través de las acciones levantadas en todos los procesos.</li> <li>• Competencia de los auditores.</li> <li>• Liderazgo y compromiso con la mejora organizacional.</li> <li>• Aseguramiento de la información documentada</li> </ul>

<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del sistema</li> <li>• Partes interesadas pertinentes</li> <li>• Contexto organizacional</li> <li>• Necesidades de información</li> </ul>	<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de mejora</li> <li>• Datos estadísticos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos</li> <li>• Decisiones directivas</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>• Necesidades del contexto</li> <li>• Información documentada de los procesos</li> </ul>
--------------------	---	-----------------	---



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-SIG-01
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver procedimientos</li> </ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas satisfechas</li> <li>Desempeño del sistema satisfactorio</li> <li>Toma de decisiones acertadas para el mejoramiento organizacional</li> <li>Programa de auditoria eficaz</li> <li>Información documentada controlada</li> </ul>	<b>PARTES INTERESADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos del sistema de gestión</li> <li>Estudiantes</li> <li>Personal</li> <li>Padres</li> <li>Otros beneficiarios</li> </ul>

	LEY	NORMA	ORGANIZACIONALES
	Decreto 1075 de 2015	ISO 21001: 2018 Requisitos 4.1, 4.2, 4.4	Proyecto Educativo Institucional



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-SIG-01
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

<b>REQUISITOS</b>		5.1.2 6.1, 6.2 7.5 9.1, 9.2 Capítulo 10 ISO 19011:2018	
-------------------	--	--	--

INDICADORES		
NOMBRE	TIPO DE INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS
Eficacia en las acciones de mejora	Eficacia	Base de Datos de Mejora
EXPRESIÓN (FÓRMULA)	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
Acciones eficaces / Total acciones de mejora	Porcentaje	Anual
NOMBRE	TIPO DE INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS
Nivel de satisfacción	Calidad	Encuesta de Satisfacción
EXPRESIÓN (FÓRMULA)	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
Partes interesadas satisfechas / Total partes interesadas	Porcentaje	Anual

RECURSOS			
HUMANOS	FÍSICOS	TECNOLÓGICOS	ADMINISTRATIVOS
Personal idóneo y competente	Infraestructura física educativa Mobiliario	Equipos de cómputo Herramientas tecnológicas	Gestión del tiempo Adecuado proceso de planeación,



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-SIG-01
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

			organización, dirección y control
--	--	--	-----------------------------------

### CONTROL & SEGUIMIENTO

¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?	RESPONSABLE
Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	Mediante encuesta de satisfacción	Asegurar la satisfacción y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas	Líder del Proceso
Acciones de mejora (correctivos, acciones correctivas, oportunidades de mejora y preventivas)	Por medio del levantamiento y ejecución de acciones conforme a la identificación de éstas	Procurar la eficacia del SGOE y su mejoramiento continuo	Líder del Proceso
Información documentada	A través del listado maestro de la información documentada	Organización interna, evidencia de los procesos, cumplimiento de la norma	Líder del Proceso
Resultados de auditorías	Mediante el procedimiento establecido para las auditorías.	Mejoramiento continuo y cumplimiento de requisitos de norma	Líder del Proceso
Indicadores de gestión	Mediante el uso del cuadro de mando integral como herramienta de medición, seguimiento, análisis y evaluación.	Tomar decisiones acertadas para la mejora institucional.	Líder del Proceso

### DEFINICIONES

**Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Acción preventiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial y evitar que ocurra.

**Alcance de la auditoría:** extensión y límites de la auditoría.

**Auditado:** organización que se auditada en su totalidad o en parte.

**Auditor:** persona que lleva a cabo una auditoría.

**Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-SIG-01
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

**Beneficiario:** persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión.

**Cliente de la auditoría:** organización o persona que solicita una auditoría.

**Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la misma.

**Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada.

**Criterios de auditoría:** conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

**Datos:** hechos sobre un objeto.

**Desempeño:** resultado medible.

**Educador:** persona que desempeña actividades de enseñanza.

**Documento:** información y el medio en el que está contenida.

**Estudiante:** beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.

**Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

**Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Indicadores:** expresiones numéricas que permiten medir, evaluar y comparar en el tiempo, el desempeño de los procesos, productos y/o servicios.

**Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.

**Información:** datos que poseen significado.

**Oportunidades:** conveniencia para cumplir un objetivo.

**Oportunidad de mejora:** acción para potenciar una debilidad y convertirla en fortaleza.

**Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**Período:** lapso de tiempo determinado en el que se comparan los resultados obtenidos frente a los resultados esperados.

**Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoría.

**Programa de auditoría:** acuerdo para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Queja:** expresión de insatisfacción de una parte interesada, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta.

**Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**Riesgos:** Incertidumbre sobre el resultado de los objetivos.

**Satisfacción:** percepción de una parte interesada sobre la prestación del servicio educativo e institucional.

**Servicio educativo:** proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.

**Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.

**Sugerencia:** idea que sugiere, se indica o se insinúa a la institución para mejorar.



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-SIG-01
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

**Verificación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido con los requisitos especificados.

### CONDICIONES GENERALES

El seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas se realizará de manera anual y permanentemente a través de la atención de quejas y sugerencias.

Cualquier proceso del sistema tiene el derecho de identificar una no conformidad y tiene el deber de reportarla en el formato destinado para ello, con fines de mejoramiento de la institución.

A las acciones de mejora se les debe hacer seguimiento oportuno y pertinente para asegurar la eficacia de las mismas.

La acción correctiva se toma para prevenir que una no conformidad vuelva a producirse, por lo menos por la misma causa.

Los responsables de verificar la eficacia de las acciones halladas en la auditoría son el auditor que identificó la acción en la auditoría o el líder del proceso, cuando ésta ha sido identificada en otra situación.

La información documentada debe seguir las especificaciones del procedimiento establecido.

### CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

NOMBRE	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Proceso	C-SIG-01	23/04/2021	1	Creación del documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Luz Bibiana Sánchez Henao	Beatriz Elena Arroyave G.	Jorge Humberto Sánchez F.



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-SIG-01
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021