



# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 1 de 15

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
OBJETIVO	Gerenciar la Institución Educativa mediante el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, asegurando su adecuación, conveniencia y eficacia, para el mejoramiento continuo del servicio educativo y el cumplimiento del horizonte institucional.
ALCANCE	Aplica desde la planeación del SGC, la planificación e intervención de acciones para abordar riesgos y oportunidades, el mejoramiento institucional, el desarrollo y seguimiento del SGC, la evaluación del SGC y la gestión escolar; hasta el mejoramiento del proceso.
FACTORES CLAVES DE ÉXITO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idoneidad de la alta dirección para la planeación estratégica.</li><li>• Liderazgo y compromiso de los docentes, directivos docentes y personal administrativo.</li><li>• Comunicación clara y oportuna.</li><li>• Clima institucional adecuado.</li><li>• Disposición de recursos.</li><li>• Participación de los distintos estamentos de la comunidad educativa.</li><li>• Trabajo en equipo.</li><li>• Amplio conocimiento del contexto institucional.</li><li>• Organización administrativa.</li></ul>
LÍDERES	Rector Docente de Apoyo
PARTICIPANTES	Consejo Directivo Consejo de Padres de Familia Comité de Calidad Partes Interesadas
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Matriz de Riesgos y Oportunidades
PROVEEDORES	MEN SEMI Procesos del SGC Padres de familia y estudiantes Entes de control Entes gubernamentales Contexto institucional Partes interesadas internas y externas
ENTRADAS	Requisitos del cliente Lineamientos y requisitos legales, institucionales y de norma Necesidades y expectativas de las partes interesadas Políticas institucionales Autoevaluación institucional Desempeño de la gestión de los procesos





# Institución Educativa Oreste Sindici

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 2 de 15

ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
<p>Analizar el contexto institucional</p> <p>Determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes y sus requisitos</p> <p>Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos institucionales</p> <p>Definir o actualizar el horizonte institucional</p> <p>Definir o actualizar las directrices del SGC</p> <p>Determinar las acciones para abordar riesgos y oportunidades institucionales</p> <p>Levantar autoevaluación institucional</p> <p>Definir el plan de mejoramiento institucional</p> <p>Definir planeación del SGC</p> <p>Planear y analizar el informe de gestión anual</p> <p>Planificar los cambios de los procesos del SGC</p>	<p>Revisar y hacer seguimiento a la información del contexto institucional.</p> <p>Revisar y hacer seguimiento a la información de las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p> <p>Implementar cambios pertinentes en los procesos</p> <p>Socializar y comunicar los lineamientos institucionales</p> <p>Implementar las acciones para abordar riesgos y oportunidades institucionales</p> <p>Aplicar la autoevaluación institucional</p> <p>Presentar el informe de gestión anual.</p> <p>Ejecutar PMI</p> <p>Ejecutar el Plan Operativo Anual</p> <p>Dinamizar el gobierno escolar</p>	<p>Efectuar seguimiento al POA</p> <p>Evaluar la eficacia de las acciones implementadas para abordar riesgos los riesgos y las oportunidades institucionales</p> <p>Efectuar seguimiento al PMI</p> <p>Efectuar seguimiento a las diferentes instancias del gobierno escolar</p> <p>Establecer la eficacia del SGC.</p> <p>Evaluar la gestión institucional.</p>	<p>Generar acciones de mejoramiento.</p>
<b>SALIDAS</b>	<p>Directrices del SGC dinamizadas</p> <p>Plan de Mejoramiento Institucional</p> <p>Decisiones de la revisión por la dirección</p> <p>Autoevaluación Institucional</p> <p>Rendición de cuentas</p> <p>Riesgos y Oportunidades del SGC abordados eficazmente</p>		
<b>BENEFICIARIOS DEL SERVICIO</b>	<p>Comunidad Educativa</p> <p>Procesos del SGC</p> <p>Partes Interesadas</p>		





# Institución Educativa Oreste Sindici

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: DE-CP01

Versión: 6

Página 3 de 15

	LEY	NORMA	INSTITUCIONALES	
<b>REQUISITOS</b>	Constitución política de Colombia Ley General de Educación 115 de 1994 Decreto 1075/2015 26 de mayo de 2015 Decreto 501 del 30 de marzo de 2016 Guía 34 Autoevaluación Institucional	ISO 9001:2015 Capítulos 4, 5, 6, 9 y 10 ISO 9000:2015 ISO 19011:2012	P.E.I. SIEPE Manual de Convivencia Acuerdos de Gestión Acuerdos OLT	
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	DE-CP01 Caracterización del Proceso DE-DO11 Estructura Organizacional del SGC DE-FR04 Agenda Semanal DE-FR06 Plan Operativo Anual DE-FR07 Informe de Gestión DE-MZ05 Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos DE-IN01 Planificación de Cambios GC-FR21 Informe de Revisión por la Dirección		Libro de Actas de Consejo Directivo Proyecto Educativo Institucional	
<b>INDICADORES</b>	Eficacia en el Desarrollo de la Gestión= Indicadores con desempeño superior/total indicadores			
<b>RECURSOS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>	<b>FÍSICOS</b>	<b>ADMINISTRATIVOS</b>
	Directivos docentes, líderes de procesos y administrativos.	Equipos de cómputo y comunicación, sistema de información e internet.	Planta física, oficinas, dotación e insumos de papelería.	Fondos de servicios educativos e información documentada
<b>SEGUIMIENTO A</b>	Todos los procesos de la gestión escolar Objetivos de calidad Indicadores de gestión Decisiones de la revisión por la dirección POA PMI Las acciones para abordar riesgos y oportunidades			





## DEFINICIONES

**Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.

**Alineación:** correlación de los elementos a comparar ejemplo: Misión – Visión – Política de Calidad

**Aseguramiento de la calidad:** parte de la gestión de la calidad, orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**Comité de calidad:** grupo de personas conformado por la alta dirección y los líderes de proceso para desarrollar un SGC.

**Contexto de la Organización:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**Control de la Calidad:** parte de la gestión de la calidad, orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Creencias:** estructuras de pensamiento elaboradas y arraigadas a lo largo del aprendizaje y que constituyen elemento fundamental de la cultura institucional.

**Desempeño:** resultado medible.

**Direccionamiento Estratégico:** actividad directiva encaminada al cumplimiento de la política organizacional y la consecución de los objetivos:

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**Estrategia:** plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

**Evaluación institucional:** revisión y comparación entre los resultados esperados en todos y cada uno de los procesos con los resultados obtenidos, análisis e identificación de las causas del desvío entre unos y otros para establecer los planes de mejora continua.

**Frecuencia:** número de veces en el año escolar en que se presentan reportes de un indicador.

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestión de la Calidad:** gestión con respecto a la calidad.

**Horizonte Institucional:** conjunto de fundamentos conformado por misión, visión, principios, valores, creencias que sintetizan el pensamiento educativo del colegio, a partir de su filosofía institucional.

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

**Meta:** resultado que se espera alcanzar en el objetivo por medio de indicadores. Se expresa de manera cuantitativa.

**Mejora de la Calidad:** parte de la gestión de la calidad, orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Misión:** propósito de la existencia de la organización tal como lo expresa la alta dirección.

**Objetivos estratégicos:** propósitos de cambio hacia los cuales se enfoca la institución para lograr su desarrollo y el cumplimiento del Direccionamiento Estratégico y del SGC.

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

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

**Planificación de la Calidad:** parte de gestión de la calidad, orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

**Política:** intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente la alta dirección.

**Política de Calidad:** intenciones globales relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**Requisito:** necesidad y expectativa establecida, generalmente implícita.

**Revisión:** determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

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

**Sistema:** conjunto de elementos interrelacionados o interactúan.

**Sistema de Gestión de Calidad:** parte de un sistema relacionada la calidad.

**Valores:** conjunto de criterios básicos establecidos por la institución que guían las acciones en busca de la realización de su misión y definen comportamientos, lenguaje, símbolos y actividades que conforman la cultura institucional.

**Visión:** aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 5 de 15

## CONDICIONES GENERALES

El personal que labora en la Institución Educativa debe estar apropiado y alineado con los criterios institucionales y las directrices del SGC.

La entrega oportuna de los requerimientos y compromisos adquiridos.

El equipo humano debe orientar sus acciones conforme al pensamiento basado en riesgos, el enfoque a procesos y el ciclo de la mejora.

El cumplimiento y seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1P	Analizar el contexto institucional	Comité de Calidad	Iniciando el año lectivo el Comité de Calidad debe determinar las cuestiones internas o externas que son pertinentes para su propósito, teniendo en cuenta su capacidad para lograr los resultados previstos en el SGC.	DE-MZ05 Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos
2P	Determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas y sus requisitos	Comité de Calidad	El Comité de Calidad debe determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas conforme a los requerimientos de cada proceso y ajustar la matriz cada año lectivo conforme a las necesidades de la institución educativa.	DE-MZ05 Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos
3P	Asignar responsabilidad y autoridades para los procesos institucionales	Director del SGC	Con el fin de mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad institucional, la alta dirección asigna las responsabilidad y autoridades necesarias para el sostenimiento y la eficacia del SGC haciendo los cambios que considere pertinentes.	Resolución Rectoral Acta de Reunión





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 6 de 15

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
4P	Definir o actualizar el horizonte institucional	Rector (a) Directivos Docentes Comunidad Educativa	<p>En las mesas de trabajo conformadas por los diferentes miembros de la comunidad educativa se responden las preguntas de las pautas para construir, ajustar o validar la Visión y Misión”. Dichas preguntas apuntan a construir, ajustar o validar el horizonte institucional. En grupos se responden las preguntas de las pautas, se socializan con todos los miembros de la comunidad y posteriormente se consolidan en comité de calidad todas las propuestas y se redacta en forma definitiva cada componente del horizonte.</p> <p>La propuesta redactada en Comité de Calidad es llevada al Consejo Directivo para su aprobación y luego se da a conocer a través de los diferentes medios de comunicación institucional.</p> <p>La definición o ajuste al horizonte institucional debe realizarse conforme a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p>	Acta de Reunión  Libro de Actas de Consejo Directivo
5P	Definir o actualizar las directrices del SGC	Rector (a) Comité de Calidad	<p>Teniendo en cuenta el horizonte institucional, se definen la política de calidad, los objetivos de calidad, el alcance del SGC, el mapa de procesos, los indicadores de gestión y los demás elementos a que haya lugar con un enfoque de pensamiento basado en el riesgo, los cuales son construidos o actualizados y aprobados en Comité de Calidad. Estos se dan a conocer a través de los diferentes medios de comunicación institucional.</p>	Acta de Comité de Calidad PEI





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 7 de 15

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
6P	Determinar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades institucionales	Comité de Calidad	El comité de calidad determina las acciones para abordar los riesgos y oportunidades institucionales teniendo en cuenta el contexto organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	DE-MZ05 Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos
7P	Autoevaluación Institucional	Rector (a) Comité Técnico Comité de Calidad	Teniendo en cuenta el contexto organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas se planea el diagnóstico institucional a través del formato “Autoevaluación Institucional”.	Autoevaluación Institucional
8P	Definir Plan de Mejoramiento Institucional	Rector (a) Comité Técnico Docentes Comunidad Educativa	Al iniciar el año lectivo y con base en la autoevaluación institucional, los informes de gestión de los procesos y la revisión por la dirección, se define el plan de mejoramiento institucional a través del formato PMI.	Plan de Mejoramiento Institucional
9P	Definir planeación del SGC	Rector (a) Comité de Calidad	Al iniciar el año lectivo se definen las actividades que deben llevarse a cabo para dar cuenta de la eficacia del SGC; estas actividades se planean a través del Plan Operativo Anual.	DE-FR06 Plan Operativo Anual
10P	Planificar los cambios de los procesos del SGC	Líderes de procesos	Cuando la IE requiera implementar cambios en el SGC; estos cambios deben realizarse de manera planificada.	DE-IN01 Instructivo Planificación de Cambios





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 8 de 15

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
11H	Realizar y analizar el informe de gestión anual	Líderes de Procesos	Cada líder de proceso con el fin de rendir cuentas a la alta dirección debe entregar el informe de gestión de su proceso el cual debe contemplar los resultados de los indicadores de gestión, la eficacia de los riesgos y oportunidades abordados, el estado de las acciones de mejora y las estrategias de mejora que propondrá el proceso para el año lectivo. Con los anteriores insumos, más los que la dirección considere pertinentes, se consolida el informe de gestión, analizado con todo el equipo para su posterior entrega a la comunidad educativa.	DE-FR07 Informe de Gestión
12H	Revisar y hacer seguimiento a la información del contexto institucional	Comité de Calidad	Cada año el equipo de trabajo, revisa y hace seguimiento de la información del contexto institucional con los insumos derivados de la gestión escolar como autoevaluación, encuestas, auditorías, resultados de pruebas, entre otros y realiza seguimiento de la información a través del PMI.	DE-MZ05 Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos
13H	Revisar y hacer seguimiento a la información de las partes interesadas y sus requisitos	Comité de Calidad	Cada año el equipo de trabajo, revisa y hace seguimiento de la información de las partes interesadas pertinentes con base en los resultados de la encuesta de satisfacción, FQS y otros medios que puedan servir de insumos para revisar dicha información y sus requisitos.	DE-MZ05 Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos







# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 9 de 15

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
14H	Implementar cambios pertinentes en los procesos	Comité de Calidad	Iniciado el año lectivo o cada que se considere pertinente, los líderes pueden implementar los cambios necesarios en sus procesos, los cuales deben ser comunicados y aprobados por el comité de calidad, los cuales deben afectar de manera significativa el SGC.	Caracterizaciones de Procesos Acta de Reunión
15H	Socializar y comunicar los lineamientos institucionales	Directivos Docentes Docente Orientador	Al inicio del año lectivo o cuando se requiera, se realiza inducción y reinducción a la comunidad educativa de los lineamientos institucionales (horizonte institucional y directrices del SGC). Esta socialización se hace a través de presentaciones digitales, talleres de retroalimentación, reuniones en los diferentes estamentos y se dan a conocer a por medio de los diferentes canales de comunicación institucional.	Actas de reunión Listas de asistencia Presentaciones digitales Talleres de retroalimentación Canales de comunicación institucional
16H	Implementar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades institucionales	Líderes de procesos	El comité de calidad implementa las acciones para abordar los riesgos y oportunidades institucionales teniendo en cuenta el contexto organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	DE-MZ05 Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 10 de 15

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
17H	Aplicar la autoevaluación institucional	Directivos Docentes	En el segundo semestre del año lectivo, se convoca de manera aleatoria a miembros de la comunidad educativa para que participen en la aplicación de la autoevaluación institucional. El Rector explica a los miembros de la comunidad, el por qué y para qué se aplica la autoevaluación, conforme la guía 34 y además explica la dinámica de trabajo por grupos y por gestiones incluyendo la gestión de calidad. Desde el Comité de Calidad se consolida la información obtenida en el instrumento y ésta sirve de insumo para alimentar el PMI.	Autoevaluación Institucional
18H	Presentar informe de gestión anual	Director del SGC	En el mes de febrero, el rector de la IE presenta a la comunidad educativa el informe de gestión previamente consolidado y analizado por los miembros del comité de calidad.	Informe de Gestión
19H	Ejecutar PMI	Directivos Docentes Docente Orientador Docentes	Al inicio del año lectivo, con base en la autoevaluación institucional, los informes de gestión de los procesos y la revisión por la dirección, se ejecuta el plan de mejoramiento institucional. Dichas actividades quedan consignadas en el POA institucional.	PMI
20H	Ejecutar el Plan Operativo Anual	Directivos Docentes Docente Orientador	La ejecución del POA se gestiona diariamente y se realizan los ajustes conforme a las necesidades institucionales, las cuales son comunicadas a través de la agenda semanal y en la página institucional.	DE-FR06 Plan Operativo Anual Agenda Semanal





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 11 de 15

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
21H	Dinamizar el gobierno escolar	Rector (a) Proyecto de Educación para la Paz y la Democracia	Conforme a los requerimientos de Ley y la participación del representante de la administración municipal, se dinamizan los estamentos del gobierno escolar a través de la elección democrática y participativa de: El Consejo Directivo El Consejo Académico El comité de Evaluación y Promoción El Consejo de Estudiantes El Consejo de Padres Contralor (a) Escolar y Personero (a) Escolar El Comité de Convivencia	Libro de Actas  Propuestas de Contralor (a) Escolar y Personero (a) Escolar  Proyecto Gobierno Escolar
22V	Efectuar seguimiento al plan operativo anual	Líderes de Procesos	En reunión de comité de calidad mensual se realiza seguimiento a cada una de las actividades curriculares establecidas en el POA.	DE-FR06 Plan Operativo Anual
23V	Evaluar la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y las oportunidades institucionales	Rector (a)	El comité de calidad evalúa la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades institucionales teniendo en cuenta el contexto organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	DE-MZ05 Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos
24V	Efectuar seguimiento al PMI	Líderes de Procesos	Semestralmente se realiza el seguimiento al PMI en Comité de Calidad, se analizan las posibles desviaciones y se hacen los correctivos necesarios para cumplir con las metas institucionales.	PMI
25V	Efectuar seguimiento a las diferentes instancias del gobierno escolar	Rector (a)	Semestralmente se realiza el seguimiento a los programas del gobierno escolar para definir su eficacia y hacer correcciones en caso de desviaciones.	Proyecto de Gobierno Escolar Acta de seguimiento





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 12 de 15

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
26V	Evaluar la eficacia del SGC	Rector (a) Líderes de Procesos	<p>En los periodos establecidos en el POA, se hace la evaluación de la gestión institucional, a través de las entradas definidas en el numeral 9.3.2 de la norma ISO 9001 y aquellas definidas por la institución, para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC y establecer las decisiones que mejoren el SGC y la prestación del servicio. Las entradas según la norma ISO 9001:2015 son: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC; c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC incluidas las tendencias relativas a:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas;</li><li>2. el grado en que se han logrado los objetivos de calidad;</li><li>3. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;</li><li>4. las no conformidades y acciones correctivas;</li><li>5. los resultados de seguimiento y revisión;</li><li>6. los resultados de las auditorías; el desempeño de los proveedores externos.</li></ol> <p>d) la adecuación de los recursos; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades; f) las oportunidades de mejora.</p> <p>Las salidas de la revisión por la dirección son: conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua. Mejora, cambios y recursos.</p>	GC-FR22 Informe de Revisión por la Dirección





# Institución Educativa Oreste Sindici

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 13 de 15

## PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
27A	Generar acciones de mejoramiento	Líder del Proceso	Cuando se identifique ineficacia del proceso y/o necesidades de mejoramiento en el mismo (no conformidades reales, potenciales y oportunidades), se generan las acciones de mejoras pertinentes, según lo establecido en el proceso de gestión de calidad.	Acciones de Mejora

## CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE ARCHIVO	FORMA DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN DE REGISTRO	FORMA DE RECUPERACIÓN RUTA DE CONSULTA	DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE					
DE-CP01	Caracterización del Proceso	Rector	Virtual	N/A	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQUExDMk5jQWdvS1k">https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQUExDMk5jQWdvS1k</a>	Cada año se realiza reporte/se conserva año anterior
DE-DO11	Estructura Organizacional del SGC	Rector	Virtual	Anual	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQMHBKVjhIDBqR0k">https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQMHBKVjhIDBqR0k</a>	Cada año se realiza reporte/se conserva año anterior
DE-IN01	Planificación de Cambios	Rector	Virtual	N/A	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQOTV1R24zU2c5VDA">https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQOTV1R24zU2c5VDA</a>	N/A
DE-FR04	Agenda Semanal	Rector	Virtual	N/A	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQNzBDzjJSX0tGU0U">https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQNzBDzjJSX0tGU0U</a>	Cada año se realiza reporte/se conserva año anterior
DE-FR06	Plan Operativo Anual	Rector	Virtual	Anual	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQT11IOXzUtbni0Q2s">https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQT11IOXzUtbni0Q2s</a>	Cada año se realiza /se conserva año anterior





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: DE-CP01

Versión: 6

Página 14 de 15

### CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
DE-FR07	Informe de Gestión de Procesos	Rector	Virtual	Anual	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQNzBDZjISX0tGU0U">https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQNzBDZjISX0tGU0U</a>	Cada año se realiza /se conserva año anterior
DE-FR08	Cuadro de Mando Integral	Rector	Virtual	Anual	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQNzBDZjISX0tGU0U">https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQNzBDZjISX0tGU0U</a>	Cada año se realiza /se conserva año anterior
DE-MZ05	Contexto Institucional y Mapeo de Riesgos	Rector	Virtual	Anual	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQNzBDZjISX0tGU0U">https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQNzBDZjISX0tGU0U</a>	Cada año se realiza /se conserva año anterior
GC-FR21	Informe de Revisión por la Dirección	Rector	Virtual	Anual	<a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0BxLmQFtZv4ZQX0pEYTRKMW5oREk">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0BxLmQFtZv4ZQX0pEYTRKMW5oREk</a>	Cada año se realiza /se conserva año anterior





# Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**Código:** DE-CP01

**Versión:** 6

Página 15 de 15

## CONTROL DE CAMBIOS

<i>Versión</i>	<i>Descripción</i>	<i>Fecha</i>
01	Creación del formato.	03/03/2014
02	Reestructuración de caracterización del proceso.	08/11/2016
03	Actualización de la caracterización conforme a la norma ISO 9001:2015.	02/05/2017
04	Ajuste a los requisitos de norma, a las actividades del ciclo PHVA y a la información documentada.	05/06/2018
05	Ajuste objetivo e indicadores, actualización de actividades de verificación “Revisión por la dirección”.	17/05/2019
06	Actualización de logo del ICONTEC y cambio de Líder de Información documentada.	19/09/2021

<b>Elaborado:</b>	Líder proceso, John Jairo Hernández Piza
<b>Revisado:</b>	Líder Información Documenta, Hugo Alexander Monterrosa Pérez
<b>Aprobado:</b>	Director del SGC, John Jairo Hernández Piza

