

**CARACTERIZACION GESTION CALIDAD**



**EDUCACION CON CALIDAD**

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
JUAN MARÍA CÉSPEDES**

CÓDIGO: C-GC-002

VERSIÓN: 07

FECHA: 2016 / 04 / 21

**OBJETIVO ESTRATEGICO:**

Mejorar los niveles de calidad del servicio educativo prestado, mediante el incremento de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.

**ALCANCE:**

**LEGAL**

Desde la identificación de requisitos del usuario, de ley, de la norma ISO, hasta la prevención del riesgo y el seguimiento a acciones emprendidas.

**NORMATIVIDAD APLICADA:**

**REQUISITOS ISO 9001:2015**

4,2,2 Manual de Calidad, 4.2.3 Control de Documentos. 4,2,4 Control de Registros. 7,2 Procesos Relacionados con el Cliente. 8,4 Análisis de D

**DOCUMENTOS ASOCIADOS:**

P-GC-001 Procedimiento Control Documentos; P-GC-002 Procedimiento control de registros; P-GC-003 Procedimiento Manejo de quejas y sugerencias; P-GC-004 Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora; P-GC-005 Procedimiento para evaluar la Satisfacción del Cliente; P-GC-006 Procedimiento Auditorias; I-GC-001 Instructivo para la elaboración de documentos, P-GC-007 Procedimiento para el control del servicio no conforme. Norma ISO 9001-2008; Norma ISO 19011 de 2012; GTC de 2012.

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	CLIENTE
Necesidad de Crear, modificar o anular un documento	Todos los procesos de la Institución	<b>1. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</b>	PHVA	Documentos Controlados	s procesos de la In
		1.1 Control de documentos y registros			
Expectativas de los clientes Retroalimentación de los clientes	Clientes de la Institución	<b>2. SATISFACCION DEL USUARIO</b>	PHVA	Satisfacción del clientes	s procesos de la In
		2.1 Encuestas de satisfacción al usuario			
		2.2 Manejo de Quejas y Sugerencias 2.3 Servicio no conforme			
Solicitud de auditoria Nuevos procesos Personal nuevo	Todos los procesos de la institución	<b>3. AUDITORIAS</b>	PHVA	Procesos Auditados Acciones correctivas No conformidades solucionadas	Solicitud de auditoria Nuevos procesos Personal nuevo
		3.1 Auditorias internas			
		3.2 Auditorías Externas			
Problemas reales o potenciales de los procesos Necesidad de mejorar la eficacia	Todos los procesos de la institución	<b>4. GESTIÓN DEL RIESGO</b>	PHVA	Acciones Eficaces Procesos mejorados Problemas resueltos	Todos los procesos Clientes de la institución
		4.1 Mapa de riesgos			
		4.2 Políticas de administración de riesgos: Evitar, prevenir, proteger, aceptar, retener, transferir. 4.3 Acciones Correctivas, preventivas, mejora y correcciones			
		<b>5. GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>			

Cambios estructurales en el sistema institucional	Todos los procesos de la institución	5.1 Planificación 5.2 Elementos de entrada 5.3 Proceso de diseño 5.4 Resultados 5.5 Verificación 5.6 Validación 5.7 Control de cambios	PHVA	Informe de sistematización de componentes diseñados	Todos los procesos de la Institución
Evaluación y seguimiento	Todos los procesos del S.G.C	<b>6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> Autoevaluación institucional Informe evaluación académica Auditorías Revisión por la dirección del S.G.C. Informe satisfacción del usuario	P H V A	Evaluación y seguimiento	Todos los procesos del S.G.C
Proceso de seguimiento y evaluación institucional	Todos los procesos del S.G.C	<b>7. PLAN DE MEJORAMIENTO Y PLAN OPERATIVO</b> Elaboración del plan de Mejoramiento y plan operativo Ejecución, evaluación y seguimiento	P H V A	Plan de mejoramiento y plan operativo	Todos los procesos del S.G.C

## CARACTERIZACION GESTION CALIDAD



EDUCACIÓN CON CALIDAD

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
JUAN MARÍA CÉSPEDES**

CÓDIGO: C-GC-002

VERSIÓN: 07

FECHA: 2016 / 04 / 21

## FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACION	META	FRECUENCIA DE MEDICION	FRECUENCIA DE ANALISIS	TRAZABILIDAD	RESPONSABLE DEL ANALISIS

REVISÓ:

APROBÓ:

NOMBRE:

RUBEN DARIO VELASQUEZ GONZALEZ

NOMBRE:

LUBÍN FERNÁNDEZ OTALVARO

CARGO:

Líder de Calidad

CARGO

Rector





