
	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

1. CARATERIZACIÓN

<u>OBJETIVO:</u> Favorecer el mejoramiento institucional y la prestación del servicio educativo, a través del desarrollo de acciones de mejora.	<u>RESPONSABLE:</u> Líderes del proceso (docentes delegado)
<u>INDICADORES</u> - <i>Eficacia en la gestión de mejoras</i> - <i>Nivel de Satisfacción de las partes interesadas</i>	<u>ALCANCE:</u> Aplica para la evaluación de satisfacción, la atención de SQF, la intervención de salidas no conformes, auditorías internas, revisión por la dirección y generación de acciones de mejora (oportunidades de mejora, correctivos y acciones correctivas). Abarca desde la identificación de fuentes de mejoramiento, hasta la verificación de la eficacia de las acciones; así mismo, abordando los riesgos y oportunidades inherentes al proceso, incluyendo el mejoramiento del mismo.
<u>PARTICIPANTES:</u> Todos los Procesos del SGC y partes interesadas.	<u>FACTORES CLAVES DE ÉXITO:</u> - Competencia de los auditores - Instrumentos de evaluación claros y comprensibles - Comunicación ágil y oportuna. - Atención oportuna a necesidades de mejoramiento - Confidencialidad en la información - Convencimiento y compromiso con la mejora continua. - Claridad en la interpretación de las salidas no conformes - Análisis de resultados para la toma de decisiones
INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
RIESGOS	OPORTUNIDADES
No detectar las no conformidades que se están presentando. No registrar las acciones de mejora cuando éstas se realizan en cualquier proceso del SGC. No realizar una adecuada revisión por la dirección para la toma de decisiones. No lograr la satisfacción de las partes interesadas. No hacerle el seguimiento continuo a las auditorías internas. La ineficacia en las acciones que afecten la mejora.	Satisfacción de las partes interesadas en la prestación del servicio. Auditorías que aportan a la mejora continua. La comunicación con los líderes de procesos. Actualización de formatos Trabajo constante en el desarrollo de las diferentes actividades de los procesos. Los resultados que arrojan la encuesta. Adecuado seguimiento en medición y análisis de los datos para una efectiva toma de decisiones.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
 conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4
-----------------	--	------------

<p>Las quejas no atendidas oportunamente</p> <p>No realizar la encuesta en los tiempos establecidos.</p> <p>No contar con resultados de las encuestas de manera oportuna.</p> <p>La tabulación de encuestas de forma manual afecta la veracidad de los resultados.</p> <p>La falta de conectividad y equipos de cómputo actualizados.</p>				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<p>Todos los procesos de SGC</p> <p>Necesidades y Expectativas de las Partes interesadas</p>	<p>Necesidades de mejora identificadas</p> <p>Sugerencias, quejas y felicitaciones</p> <p>Percepción del servicio</p> <p>Requisitos de las partes interesadas</p>	<p>PLANEAR</p> <p>Identificar fuentes de mejoramiento.</p> <p>Definir criterios para la evaluación de satisfacción.</p> <p>Definir canales para la recolección de SQF.</p> <p>Identificar las salidas no conformes que se presentan.</p> <p>Programar auditorías.</p> <p>Definir plan de auditorías.</p> <p>Notificar plan de auditorías</p> <p>Preparar auditoría</p> <p>HACER</p> <p>Realizar encuesta de satisfacción</p> <p>Intervenir SQF</p> <p>Realizar auditorías internas SGC</p> <p>Establecer necesidad de mejoramiento</p> <p>Generar acciones de mejora</p> <p>Reportar acciones de</p>	<p>Partes interesadas satisfechas</p> <p>Sugerencias y quejas atendidas oportunamente</p> <p>Acciones de mejora intervenidas eficazmente</p> <p>Informe de Auditorias</p> <p>Decisiones asumidas desde la revisión por la dirección</p>	<p>Partes interesadas</p> <p>Todos los procesos del SGC</p>



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

		<p>mejora para su registro y seguimiento</p> <p>Implementar acciones de mejora</p> <p>Aplicar encuesta de satisfacción al personal seleccionado</p> <p>Tabular resultados de la encuesta</p> <p>Notificar aspectos por mejorar</p> <p>Intervenir resultados que afecten o puedan afectar la satisfacción</p> <p>Difundir canales para la recepción de SQF</p> <p>Recibir y clasificar las SQF</p> <p>Remitir las SQF al proceso correspondiente</p> <p>Dar tratamiento a la SQF</p> <p>Dar tratamiento a las SNC</p> <p>Realizar Auditorías</p> <p>Consolidar hallazgos de la auditoría</p> <p>Presentar informe de la auditoría</p> <p>Socializar las SNC con los representantes del SGC</p> <p>VERIFICAR</p> <p>Identificar y controlar las salidas no conformes.</p> <p>Verificar estado y eficacia de las acciones generadas.</p> <p>Evaluar la eficacia del SGC</p> <p>Generar mejoramiento</p>		
--	--	---	--	--



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
 conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4
-----------------	--	------------

		<p>del proceso</p> <p>Analizar resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción</p> <p>Efectuar seguimiento a resultados de encuesta de satisfacción</p> <p>Presentar informe de satisfacción</p> <p>Verificar oportunidad y eficacia del tratamiento</p> <p>Socializar con SGC las atenciones de las SQF.</p> <p>Efectuar seguimiento a la eficacia de las salidas no conformes</p> <p>Intervenir hallazgos generados</p> <p>Efectuar seguimiento a la intervención de hallazgos.</p> <p>Evaluar competencias de los auditores</p> <p>Presentar informe de auditorías</p> <p>ACTUAR</p> <p>Generar acciones de mejora</p>		
Todos los procesos del SGC	Necesidades de documentos y requisitos			
Entidades externas				

RECURSOS	REQUISITOS	CONTROLES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
-----------------	-------------------	------------------	--------------------------------



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*





CÓDIGO:EM-CP-01



**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

<p><u>-Talento Humano:</u> Participantes del proceso.</p> <p><u>-Tecnológicos:</u> Equipo de cómputo, Equipos audiovisuales, servicio de internet, pagina web</p> <p><u>-Físico:</u> Archivadores, papelería, muebles y enseres, oficina.</p>	<p>Ley Decreto 1075 de 2015</p> <p>Norma ISO 9001: 2015</p> <p>ISO 9000:2015</p> <p>ISO 19011: 2012</p> <p>Institucionales Proyecto Educativo Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Al cumplimiento de cronograma de actividades de mejoras. - A la intervención de las acciones de mejora. - Adecuado análisis de causas. - Cierre oportuno de los hallazgos de las auditorias internas. - Cierre oportuno de las acciones de mejora. - Quejas y reclamos atendidos oportunamente y satisfactorios. - Control a decisiones tomadas a través de la revisión por la dirección. 	<p>Caracterización del proceso de Evaluación y Mejoras</p> <p>Matriz de Salidas No Conformes</p> <p>Base de datos de mejoras</p> <p>Acciones de mejoramiento</p> <p>Encuesta de Satisfacción de las partes interesadas</p> <p>Tabulación de la encuesta de Satisfacción</p> <p>Exprésate (SQF)</p> <p>Programa de Auditorias</p> <p>Plan de Auditorias</p> <p>Listados de Verificación</p> <p>Informe de Auditorias</p> <p>Evaluación de Auditores</p> <p>Revisión por la Dirección</p>
---	--	---	---

	<p align="center">INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i></p>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

2 DEFINICIONES

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

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

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

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

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente de auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Competencia: atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Conclusiones de la auditoría: Resultados de una auditoría tras considerar los objetivos de la auditoría y todos sus hallazgos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Correctivo: Acción para eliminar una no conformidad detectada

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Datos: Hechos sobre un objeto

Desempeño: Resultado medible

Diagnóstico Institucional: Mecanismo de recolección y análisis de la información sobre el medio que rodea a la institución, las necesidades y expectativas de la comunidad educativa, el concepto interno y externo de sus clientes, a fin de identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades existentes para iniciar el proceso de mejoramiento.

Eficacia: Grado en la que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

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.

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Felicitación: Reconocimiento positivo frente al servicio educativo.

Gestión de la calidad: gestión con respecto a la calidad

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

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Medición: proceso para determinar un valor

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

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

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Observador: persona que acompaña una auditoría, pero que no actúa como auditor

Plan de acción: Tareas o acciones operativas que debe realizar cada departamento, área o persona para concretar estrategias clave en un plan operativo que permita su monitoreo, seguimiento y evaluación.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Queja: Insatisfacción respecto a la calidad en la atención.

Riesgo: Resultado de incertidumbre

Salida: Resultado de un proceso

Satisfacción (del cliente): Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Sugerencia: Idea que se sugiere, proposición, hacer entrar en el ánimo de uno una idea o especie.

Seguimiento al proceso: Descripción no detallada de las actividades que se realizan en un procedimiento.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
 conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
 GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**



VERSIÓN: 4

3. CONDICIONES GENERALES

- La mejora continua es una gestión transversal, que implica a todos los procesos; Por tanto, los Líderes de proceso deben conocer este documento, referente para la intervención de no conformidades, acciones correctivas, correctivos y de mejora.
- Fuentes de detección de No conformidades (NC) y Acciones correctivas, correctivos, y Oportunidades de Mejora

C	AC	AP	AM	FUENTES
	X	X	X	Seguimiento a la política y objetivos de calidad
X	X	X	X	Prestación del servicio educativo
	X	X		Seguimiento a no conformidades
	X	X	X	Seguimiento al desempeño de procesos
X	X	X	X	Seguimiento o necesidades de recursos (equipos, ambiente de trabajo y mantenimiento)
		X	X	Cambios que podrían afectar el SGC
	X	X	X	Resultados de indicadores
	X	X	X	Análisis de datos
	X	X	X	Auditorías internas
		X	X	Revisión por la dirección
X	X	X	X	Competencia y desempeño del personal
X	X	X	X	Satisfacción del cliente
X	X	X	X	Sugerencias y quejas SQF
X	X	X	X	Desempeño de proveedores

- Todo proceso es responsable de su propio mejoramiento, gestionado en cabeza del Líder del Proceso correspondiente.
- Las mejoras dadas en los procesos, deben estar orientadas más hacia el desarrollo de oportunidades de mejora, que hacia acciones correctivas.
- El Procedimiento de mejoras, define el método para la intervención de No Conformidades Reales y Oportunidades de Mejora, a partir de la definición de acciones correctivas, correctivos y de mejora respectivamente.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 PROCEDIMIENTO DE MEJORA

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1P	IDENTIFICAR FUENTES DE MEJORAMIENTO	Líder del proceso	<p>Se definen las fuentes a través de las cuales se podrán identificar necesidades de mejoramiento (acciones correctivas, correctivos, y oportunidades de mejora) desde cada uno de los procesos.</p> <p>Dichas fuentes se deben actualizar permanentemente, según las necesidades de los procesos y el SGC y se relacionan en la condición general 2.</p> <p>Se deben dar a conocer las fuentes definidas a todos los líderes de procesos, de tal forma que se reconozcan como tal durante la gestión de los procesos.</p>	Formato acciones de mejora de procesos
2H	REALIZAR EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN	Líder del proceso	Ver numeral 4.2	
3H	INTERVENIR SQF	Líder del proceso	Ver numeral 4.3	
4V	IDENTIFICAR Y CONTROLAR LAS SALIDAS NO CONFORME	Líder del proceso	Ver numeral 4.4	
5H	REALIZAR AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC	Líder del proceso y líder de auditorías	Ver numeral 4.5	
6H	ESTABLECER NECESIDAD DE MEJORAMIENTO	Líderes de procesos	Durante la ejecución, seguimiento y evaluación del proceso, se identifican las necesidades de mejoramiento, a partir de las fuentes definidas (ver condiciones	Acciones de Mejoramiento



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			generales). Dichas fuentes permiten establecer las acciones correctivas, correctivos, y oportunidades de mejora, requeridas para el fortalecimiento en la gestión de los procesos y la prestación del servicio.	
7H	GENERAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO	Líderes de procesos	En compañía del equipo del proceso, se generan las oportunidades de mejora (correctivas, correctivos y oportunidades de mejoramiento), para la intervención de las necesidades de mejoramiento (no conformidades reales, potenciales y oportunidades de mejora). Dichas acciones deben permitir la intervención eficaz de la necesidad. Bien sea la eliminación de la no conformidad o la obtención del beneficio esperado por la oportunidad. Para la generación de las oportunidades de mejora, se debe tener en cuenta si esta es correctiva, oportunidades de mejora (ver condición general 3) e intervenirla según el tipo de necesidad. Aquellas oportunidades de mejora que se generen durante el año lectivo, deberán ejecutarse y cerrarse previo a la finalización del mismo.	Acciones de Mejoramiento
8H	REPORTAR ACCION DE MEJORAMIENTO PARA SU REGISTRO Y SEGUIMIENTO.	Líder del proceso	Finalizando cada periodo académico, en reunión de Comité de Calidad o a nivel individual con cada líder de proceso, se identifican las acciones generadas durante el periodo y se relacionan en la base de datos de Mejoras.	Base de Datos de Mejoras



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy:
conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
9H	IMPLEMENTAR ACCION DE MEJORAMIENTO	Líderes de procesos	Se socializa el plan acción ante las instancias que participarán en la intervención de la necesidad de mejoramiento y se ejecuta según lo establecido en éste.	Evidencias de intervención
10V	VERIFICAR ESTADO Y EFICACIA DE LAS ACCIONES GENERADAS	Líderes de procesos Líder de Mejoras	Finalizando cada periodo académico, en comité de calidad o reunión individual con cada líder de proceso, se revisa el estado de las acciones de mejoramiento abiertas en cada proceso, para establecer cómo se han intervenido. Se relaciona su estado en la base de datos de mejoras. Una vez se termine de ejecutar el plan de acción definido, el líder del proceso hace el seguimiento a la intervención de las acciones, relacionando su cumplimiento y resultados alcanzados en el registro de Acciones de Mejoramiento, numeral #7 Una vez se haya culminado la ejecución de la acción de mejora, el líder de mejora determina, en compañía del líder de proceso respectivo, la eficacia de las acciones tomadas, relacionándolo en el seguimiento a las acciones y estableciendo las evidencias de la eficacia.	Acciones de Mejoramiento Base de datos de mejoras
11V	EVALUAR LA EFICACIA DEL SGC	Líder del proceso	La IE realiza periódicamente la Revisión por la Dirección, analizando la eficacia de cada uno de los procesos y además teniendo en lo siguiente: Las entradas a la revisión por la dirección 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	Revisión por la Dirección





INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
 conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4
-----------------	--	------------

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			<p>pertinentes al SGC; c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC incluidas las tendencias relativas a: 1. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas; 2. el grado en que se han logrado los objetivos de calidad; 3. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4. las no conformidades y acciones correctivas; 5. los resultados de seguimiento y revisión; 6. los resultados de las auditorías; el desempeño de los proveedores externos. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conveniencia, b) Adecuación, eficacia y alineación continua c) Mejora, cambios y recursos. 	
12V	GENERAR MEJORAMIENTO DEL PROCESO	Líder del proceso	<p>La IE genera las oportunidades de mejora a implementar, teniendo en cuenta los requisitos para satisfacer las necesidades y expectativas de las parte interesadas, corrigiendo, previniendo o reduciendo los efectos no deseados y mejorando el desempeño y la eficacia del SGC a través de las acciones de mejora, correctivas y correctivos.</p>	Acciones de Mejoramiento

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

4. 2 Evaluación de Satisfacción

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1P	DEFINIR CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN.	Comité de Calidad	<p>1. Se establecen los criterios para la evaluación de satisfacción institucional, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La encuesta será diseñada/ajustada por el comité de calidad; según las necesidades que se presenten, de acuerdo a lineamientos institucionales y aspectos del servicio que requieran ser evaluados. - Los ítems del instrumento de evaluación deben describir las características sobre las cuales se da la prestación del servicio, para cada uno de los usuarios (padres de familia/acudiente y estudiantes y docentes). - El lenguaje del instrumento será contextualizado de acuerdo a las características de la población encuestada. <p>2. Tamaño de la muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se hará con base en la población real, correspondiente al total de familias vinculadas con la institución. <p>La determinación de la muestra se hará con base en la herramienta de muestreo establecida.</p> <p>3. Frecuencia de aplicación de la encuesta. Se efectuará una vez al año, en el último periodo del año lectivo.</p> <p>4. La evaluación a estudiantes se aplicará a partir del grado 4° de la básica primaria y a padres de familia/acudientes de todos los niveles educativos que ofrece la institución, así mismo los docentes de la IE.</p> <p>La evaluación a padres de</p>	<p>Acta de Comité de Calidad</p> <p>Evaluación de Satisfacción</p> <p>Herramienta de Muestreo</p>



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
"Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia"



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			familia se aplicará a la muestra establecida en todos los niveles.	
2H	APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL SELECCIONADO.	Líder del proceso docentes de apoyo	<p><u>Para Padres de Familia:</u> La evaluación se aplica previo a la finalización del tercer periodo. Los Padres de Familia seleccionados son convocados para que realicen la evaluación, en la entrega de notas del tercer periodo se les notifica a través de comunicación institucional, indicando la hora y lugar de la actividad. La evaluación a padres de familia se hará a través de encuesta física y una vez aplicada, la persona encargada recoge las evaluaciones y las entrega al Líder de Mejoras para su tabulación.</p> <p><u>Para Estudiantes:</u> La evaluación se aplica según las fechas definidas previamente y se convoca a aquellos estudiantes que fueron seleccionados por la <i>Herramienta de Muestreo y Selección Aleatoria</i>. La evaluación a estudiantes se hará a través de encuesta virtual y una vez finalizada su aplicación, se solicita al personal encargado las evidencias de la evaluación y el cuadro con la tabulación.</p> <p><u>Para Docentes:</u> La evaluación a todos los docentes se aplicará de manera física a través de formato definido.</p>	Evaluación de Satisfacción



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy:
conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4
-----------------	--	------------

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
3H	TABULAR RESULTADOS DE LA ENCUESTA	Líder del proceso	<p>Luego de recolectadas las evaluaciones de padres de familia/acudientes, estudiantes y docentes se entregan a las líderes del proceso para iniciar su tabulación.</p> <p>La tabulación consiste en la identificación de las diferentes valoraciones asignadas a un ítem evaluado, desde la consolidación de todas las encuestas aplicadas. Para la tabulación se hará uso del instrumento de Tabulación y consolidado de Satisfacción</p> <p>El consolidado de la Evaluación de Satisfacción es un instrumento requerido para el diagnóstico estratégico.</p>	Tabulación y Consolidado de Satisfacción
4V	ANALIZAR RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN	Comité de calidad.	<p>A partir de los resultados consolidados de la evaluación de satisfacción, se analiza la información para determinar si los aspectos evaluados representan una fortaleza o debilidad en la prestación del servicio y priorizar su intervención.</p> <p>Un ítem representa una fortaleza cuando el resultado consolidado es mayor o igual a 80%. En caso contrario, representa una debilidad y por tanto debe intervenir desde la generación de una acción correctiva, por el proceso correspondiente.</p> <p>Los criterios para realizar el análisis de los resultados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comparación de resultados con la meta. -Comparación del resultado con el periodo anterior. -Identificación de ítems relevantes (positivo y negativo). -Situaciones que generaron los resultados presentados. -Estrategias que se proponen 	Consolidado Evaluación de Satisfacción



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy:
conocimiento, respeto y democracia”*





CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01



**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			para fortalecer los resultados. -Comparativo de resultados de ítems débiles con el año anterior. -Comparativo de ítems débiles del año anterior con el actual.	
5H	NOTIFICAR ASPECTOS POR MEJORAR.	Líder de Mejoras	Se presentan los resultados consolidados ante el Comité de Calidad, para la determinación de estrategias que requieran ser implementadas en todo el marco del SGC. Así mismo, se notifica a cada líder los resultados de la evaluación correspondientes a su proceso y se establece la fecha que se hará seguimiento a la intervención de los ítems débiles.	Acta de Comité de Calidad
6H	INTERVENIR RESULTADOS QUE AFECTAN O PUEDAN AFECTAR LA SATISFACCIÓN.	Líderes de Procesos	Efectuar las acciones correctivas, correctivos y de mejora que sea necesario para el fortalecimiento de la prestación del servicio y una mayor satisfacción con el mismo. Las acciones de mejora elaboradas se entregan al Líder de Mejoras para su relación y seguimiento posterior.	Acciones de Mejora
7V	EFECTUAR SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN	Líder del proceso	En Comité de Calidad o reuniones individuales por proceso, se hace seguimiento a las acciones de mejora que se generen para atender los ítems débiles y se relaciona el seguimiento a las acciones en la Base de Datos de Mejoras. Cuando se requiera efectuar seguimientos personalizados a los procesos, estos se programan con los líderes correspondientes.	Base Datos Mejoras
8V	PRESENTAR INFORME DE SATISFACCIÓN	Líder de Mejoras	En los periodos establecidos, se presenta el informe de satisfacción como fuente para la evaluación de la gestión escolar y el diagnóstico institucional. A inicios del año lectivo o cuando	Informe de Resultados de la Encuesta

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			<p>se requiera, se socializa con las partes interesadas los resultados de la evaluación de satisfacción, dando a conocer las acciones de mejora que permitieron intervenir las debilidades del servicio.</p> <p>La información se entrega en las condiciones requeridas desde proceso Direcciónamiento Estratégico.</p>	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy: conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

4.3 Atención de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1P	DEFINIR CANALES PARA LA RECOLECCIÓN DE SQF	Comité de Calidad	<p>Al inicio del año se establecen los canales a través de los cuales las partes interesadas podrán manifestar sus sugerencias, quejas y/o felicitaciones. Para la definición de los canales, se tendrá en cuenta la aceptación y condiciones de acceso las partes interesadas.</p> <p>Entre los canales que pueden ser utilizados están: buzón de sugerencias, correo electrónico, página web, verbalmente, orientaciones de grupo, consejo de padres, entre otros.</p>	Acta de Comité de Calidad
2H	DIFUNDIR CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE SQF	Líder del Proceso Delegado	<p>Informar y sensibilizar a la Comunidad sobre el uso de los canales definidos para la recepción de SQF, con el fin de motivar, concientizar y generar confianza y credibilidad frente al uso cotidiano de los canales definidos. Así mismo, se debe dar a conocer el adecuado diligenciamiento del formato dispuesto para tal fin.</p> <p>La difusión se hace mediante reuniones, circulares, carteleras y en inducción con el personal, padres de familia y estudiantes, teniendo en cuenta que se haga en ambas sedes.</p> <p>Puede hacerse uso de estrategias que generen expectativas y motiven el adecuado uso de los canales establecidos</p>	Evidencias de Difusión
3H	RECIBIR Y CLASIFICAR LAS SQF	Líder de Proceso / Delegado	<p>Se consultan los canales definidos para la recolección de SQF, mínimo una vez por semana.</p> <p>Cuando la SQF llega en forma personal, carta o por otros medios diferentes a los establecidos, quien la reciba debe persuadir a la persona para que la deje por escrito o él mismo la documente en el formato Exprésate y la entregue posteriormente al Líder</p>	Exprésate Relación Acciones de Mejoras



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			de Evaluación y Mejoras o la deposité en el buzón. Solamente se atenderán aquellas SQF que tengan la respectiva identificación de la persona que la manifiesta.	
4H	REMITIR LAS SQF AL PROCESO CORRESPONDIENTE.	Delegado de cada sede	Previo a la remisión, el responsable de la recolección de SQF en cada sede debe presentarlas al Líder de Mejoras para relacionarlas en la Base de Datos de Mejoras e identificar el consecutivo. Se remite al proceso correspondiente las SQF, para su intervención y se establece la fecha límite para dar respuesta al usuario.	Exprésate
5H	DAR TRATAMIENTO A LAS SQF.	Líderes de Procesos	Se debe dar respuesta, máximo 5 días hábiles después de recibida la SQF se registra en el formato Atención de SQF los datos de la notificación. Todas las sugerencias y quejas deben ser intervenidas desde un tratamiento o correctivo (acción inmediata) y, en caso que la SQF se presente de manera reiterativa o genere un alto impacto, se genera una acción de mejora, según lo establecido en el Procedimiento Mejora Continua. Cuando se manifiestan felicitaciones, se informa al personal que lo haya generado, como estímulo.	Exprésate
6V	VERIFICAR OPORTUNIDAD Y EFICACIA DEL TRATAMIENTO	Líder de Mejoras/ Delegado Líderes de procesos	Finalizando cada periodo, en Comité de Calidad o en reunión individual con cada proceso, se hace seguimiento a las sugerencias y quejas manifestadas y se solicita informe del estado de la intervención al Líder del Proceso correspondiente. En caso que ya se hayan cerrado,	Exprésate Base de Datos de Mejoras



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*





CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**



VERSIÓN: 4

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			<p>el Líder del Proceso que realizó la intervención, establece la eficacia en el tratamiento, a partir de la satisfacción del usuario frente a la misma y la relaciona en el formato Exprésate y la entrega al Líder de Mejoras.</p> <p>El seguimiento se realiza a las sugerencias y quejas relacionadas en la Base de Datos de Mejoras y se establece el estado de las mismas, bien sea: “Abierta” o “Cerradas”.</p>	
7V	SOCIALIZAR CON SGC ATENCIONES DE SQF	Líder del Proceso /Delegado	En los periodos establecidos, se presenta el informe de SQF, como fuente para la evaluación de la gestión escolar.	Informe de Gestión

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy: conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

4.4 Control de las Salidas No Conforme

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1P	IDENTIFICAR LAS SNC QUE SE PRESENTAN	Usuarios del SGC	<p>Para garantizar una adecuada intervención de las Salidas No Conformes, es necesario identificarlos oportunamente y para ello, cuando se identifica una SNC, éste se registra en el Formato Exprésate o a través del correo electrónico establecido.</p> <p>Las salidas no conformes pueden ser reportados por docentes, directivos, administrativos y personal de apoyo</p>	Exprésate Correo Electrónico
2H	DAR TRATAMIENTO A LAS SNC	Líder de Mejoras Líderes de procesos	<p>El líder de mejoras clasifica las SNC, registrándolos en la base de datos y después los envía a los líderes de los procesos correspondientes, quienes establecen los correctivos requeridos para su intervención y cierre.</p> <p>El tratamiento definido y el cierre de las SNC son registrados en el formato Exprésate</p>	Exprésate
3H	SOCIALIZAR SNC CON REPRESENTANTES DEL SGC	Líderes de Procesos	Presentar ante los representantes del SGC, que intervienen en los procesos donde pueden presentarse SNC aquellos que han sido más reiterativos para evitar su ocurrencia e identificarlos al momento que se presenten.	Acta comité de calidad
4V	EFECTUAR SEGUIMIENTO A LA EFICACIA DE LAS SNC	Líder de Mejoras	<p>Efectuar el seguimiento a la eficacia del tratamiento definido para intervenir las SNC.</p> <p>Cuando el tratamiento es eficaz, se da el cierre de las SNC por la instancia correspondiente. Así mismo, los SNC son analizados, para determinar tendencia, frecuencia, impacto, entre otras y establecer acciones correctivas, correctivos y/o de mejora, cuando se requiera (según lo establecido en el procedimiento Evaluación y Mejoras).</p> <p>Posteriormente la líder de mejoras realiza verificación.</p>	Exprésate Base Datos Mejoras

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

4.5 Auditorías Internas de Calidad

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	
NOMBRE	RESPONSABLE
Auditorías Internas	Líder del Proceso
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la realización de las auditorías internas conforme a los requisitos aplicables.	Aplica para todos los procesos del sistema de gestión.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
P	Establecimiento de los objetivos del programa de auditorías	La organización establece los objetivos del programa de auditoría para dirigir la planificación y realización de auditorías, además de asegurarse que el programa se implementa eficazmente.	Alta Dirección Líder del Proceso	Programa de Auditoría
P	Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditorías	La organización determina los riesgos y oportunidades relacionados con su contexto, los cuales se asocian con el programa de auditoría y pueden afectar el alcance de sus objetivos. Dichos riesgos y oportunidades son considerados para desarrollar el programa de auditoría teniendo en cuenta los recursos para que se puedan tratar adecuadamente.	Alta Dirección Líder del Proceso	Programa de Auditoría
P	Establecimiento del programa de auditoría	La organización establece el programa de auditoría así: a. Roles y responsabilidades de las personas	Alta Dirección Líder del Proceso	Programa de Auditoría



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>responsables del programa de auditoría</p> <p>Los responsables del programa de auditorías establecen: 1) el alcance del programa conforme a los objetivos; 2) las cuestiones externas e internas, los riesgos y oportunidades que pueden afectar el programa y las acciones de intervención según sea apropiado; 3) la selección del equipo auditor asignando roles y responsabilidades; 4) los recursos para llevar a cabo el programa; 5) la información documentada para el desarrollo del programa; 6) el seguimiento, revisión y mejoramiento del programa; 7) la comunicación del programa a las partes interesadas pertinentes; 8) todas las actividades pertinentes al programa.</p> <p>La alta dirección aprueba el programa de auditoría.</p> <p>b. Competencia de las personas responsables del programa de auditoría</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>Los responsables del programa deben contar con la competencia necesaria para gestionar el programa de auditorías, incluyendo: 1) los principios, métodos y procesos de auditoría; 2) las normas de sistemas de gestión, otras normas pertinentes y documentos de referencia u orientación; 3) la información relativa al auditado y a su contexto; 4) los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros pertinentes.</p> <p>c. Establecimiento del alcance del programa de auditoría</p> <p>Las personas responsables del programa de auditoría determinan el alcance, el cual varía dependiendo de la información proporcionada por la alta dirección o el líder del proceso sobre su contexto.</p> <p>d. Determinación de los recursos del programa de auditoría</p> <p>Las personas responsables del programa de auditoría</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		consideran: 1) los recursos financieros (si aplica) y el tiempo requerido para desarrollar la auditoría; 2) métodos de auditoría; 3) la disponibilidad de auditores y expertos técnicos competentes; 4) el alcance, los riesgos y oportunidades del programa de auditoría; 5) el tiempo y costos de auditoría; 6) disponibilidad de TIC; 7) disponibilidad de información documentada; 8) requisitos relacionados con las instalaciones.		
P	Inicio de la auditoría	a. Establecimiento del contacto con el auditado El líder de las auditorías establece contacto con el auditado para: 1) confirmar los canales de comunicación con los representantes del auditado; 2) confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría; 3) proporcionar información pertinente sobre los objetivos, alcance, criterios, métodos, equipo auditor y expertos técnicos (si se requiere) de la auditoría; 4) determinar los requisitos aplicables y otros requisitos pertinentes; 5) el tratamiento y difusión de la información confidencial; 6) confirmar el	Alta Dirección Líder del Proceso Líder Auditor	Programa de Auditoría Plan de Auditoría



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>calendario; 7) determinar acuerdos específicos de movilidad, seguridad, acceso, entre otros; 8) acordar necesidad de observadores y guías; 9) determinar si hay áreas de interés para el auditado; 10) resolver cuestiones del equipo auditor.</p> <p>b. Determinación de la viabilidad de la auditoría</p> <p>La determinación de viabilidad depende de: 1) información suficiente y apropiada para planificar y llevar a cabo la auditoría; 2) la cooperación adecuada del auditado; 3) tiempo y recursos adecuados para llevar cabo la auditoría.</p>		
P	Preparación de las actividades de auditoría	<p>La preparación de la auditoría obedece a las siguientes actividades:</p> <p>a. Revisión de la información documentada</p> <p>La revisión se realiza con el fin de reunir la información pertinente para preparar las actividades de la auditoría. Así mismo, comprender la información documentada en cuanto a su extensión para</p>	Equipo Auditor	Programa de Auditoría Plan de Auditoría Información Documentada Pertinente



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>determinar la posible conformidad con criterios de auditoría.</p> <p>b. Planificación de la auditoría</p> <p>1. Enfoque basado en riesgos</p> <p>El plan de auditoría debe contemplar el alcance y la complejidad de ésta, así como los riesgos de no lograr los objetivos de ésta. El líder de auditorías debe contemplar: a) composición del equipo auditor; b) técnicas de muestreo; c) oportunidades para mejorar la eficacia y eficiencia de las actividades de auditoría; d) riesgos para el logro de los objetivos de la auditoría generados por una planificación ineficaz; e) los riesgos generados al auditado al realizar la auditoría.</p> <p>2. Detalles de la planificación de la auditoría</p> <p>El plan de auditorías debe comprender: a) los objetivos de auditoría; b) alcance y los procesos que van a</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>auditar; c) criterios e información documentada de referencia; d) ubicación, fechas, horarios, duración y reuniones; e) visitas guiadas; f) métodos de auditoría; g) roles y responsabilidades del equipo auditor, guías y observadores (en caso que existan); h) asignación de recursos considerando los riesgos y oportunidades; h) el idioma en que se realiza la auditoría; i) los temas del informe de auditoría; i) preparativos logísticos y de ubicaciones; j) acciones para abordar riesgos y oportunidades que surjan; k) asuntos relacionados con la confidencialidad y la seguridad de la información; l) acciones de seguimiento a auditorías previas; m) las actividades de seguimiento de la auditoría planificada; n) coordinación de actividades, si hubiera auditoría conjunta.</p> <p>3. Asignación de las tareas al equipo auditor</p> <p>El líder auditor se debe reunir con su equipo para distribuir las responsabilidades y autoridades.</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>4. Preparación de la información documentada</p> <p>La información documentada que se debe preparar puede incluir toda la necesaria para poder obtener los hallazgos, no sólo debe limitarse al uso de: listas de verificación, detalles de muestreo o información audiovisual.</p>		
H	Implementación del programa de auditoría	<p>Las personas responsables del programa de auditoría deben:</p> <ul style="list-style-type: none">a) comunicar el programa de auditoría a las partes interesadas;b) definir los objetivos, alcance y criterios para cada auditoría individual;c) seleccionar los métodos de auditoría;d) coordinar y programar las auditorías y otras actividades pertinentes al programa;e) asegurarse que el equipo auditor tiene la competencia necesaria;f) proporcionar los recursos necesarios	Alta Dirección Líder del Proceso Equipo Auditor	Programa de Auditoría



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
 conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
 GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>para el equipo auditor; g) asignar las responsabilidades al líder del equipo auditor; h) gestionar los resultados del programa de auditoría; i) gestionar y mantener los registros del programa de auditoría.</p> <p>Los registros del programa de auditoría están relacionados con: 1. Programa: a) el calendario, b) los objetivos y alcance, riesgos y oportunidades y cuestiones internas y externas pertinentes; c) las revisiones de la eficacia del programa. 2. Auditoría: a) planes de auditoría e informes de auditoría; b) hallazgos y evidencias objetivas de auditoría; c) informes de no conformidad; d) informes de correcciones y acciones correctivas; e) informes de auditorías de seguimiento. 3. Equipo Auditor: a) evaluación de la competencia y el desempeño de los miembros del equipo auditor; b) criterios de selección del equipo auditor; mantenimiento y mejora de la competencia.</p>		
H	Realización de las	Las actividades de auditoría	Equipo Auditor	Programa de



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	actividades de auditoría	<p>se realizan conforme a las circunstancias de una auditoría específica. Para realizar la auditoría se debe:</p> <ol style="list-style-type: none">Asignar roles y responsabilidades de los guías y observadores (si se necesitare);Realizar reunión de apertura: en dicha reunión se tratan temas como: confirmación de los equipos auditado y auditor sobre el plan de auditoría; presentación del equipo auditor y sus roles y aseguramiento de la ejecución de las actividades planificadas.Dinamizar la comunicación durante la auditoria: es preciso mantener una buena comunicación entre los equipos auditado y auditor para comunicar sobre los progresos, resolver dudas o inquietudes		Auditoría Plan de Auditoria Listas de Verificación



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>y tratar posibles inconformidades con el servicio.</p> <p>4. Establecer métodos para disponer y acceder a la información de auditoría.</p> <p>5. Revisar la información documentada durante la auditoría: la revisión permite determinar la conformidad del sistema con los criterios de auditoría, sobre la base de la documentación disponible y reunir información para apoyar las actividades de auditoría.</p> <p>6. Recopilar y verificar la información: la información pertinente a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría debe recopilarse mediante muestreo apropiado y verificarse en la medida de lo posible.</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>La recopilación de la información debe seguir los siguientes pasos: a) fuente de la información; b) recopilación mediante un muestreo apropiado; c) evidencia de la auditoría; d) evaluación frente a los criterios de auditoría; e) hallazgos de la auditoría; f) revisión; g) conclusiones de la auditoría.</p> <p>7. Generar hallazgos de la auditoría: la evidencia de la auditoría se evalúa frente a los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de la misma. Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría. Las no conformidades deben registrarse junto con la evidencia que las apoya; éstas se pueden clasificar cuantitativa como cualitativamente. Las NC deben ser revisadas con el auditado para que</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>quede comprendido el incumplimiento.</p> <p>8. Determinar las conclusiones de la auditoría: a) preparación para la reunión de cierre. El equipo auditor debe reunirse antes para revisar los hallazgos de la auditoría, acordar las conclusiones, preparar las recomendaciones (si aplica) y comentar el seguimiento (si aplica); b) contenido de las conclusiones. Las conclusiones deben tratar los siguientes aspectos: grado de conformidad con los criterios de auditoría; madurez y eficacia del sistema, la intervención de los riesgos; la implementación, mantenimiento y mejora eficaces del sistema de gestión; el logro de los objetivos, cobertura del alcance y cumplimiento de los</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
"Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia"



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>criterios de auditoría; hallazgos similares encontrados en distintas áreas o en una auditoría previa para identificar tendencias.</p> <p>9. Realizar la reunión de cierre: en esta reunión se presentan los hallazgos y las conclusiones de la auditoría. Esta reunión es presidida por el líder de auditorías y deben asistir las partes interesadas pertinentes.</p>		
H	Preparar y distribuir el informe de auditoría	<p>Preparación</p> <p>El líder del equipo auditor informa acerca de las conclusiones de la auditoría conforme al programa. El registro del informe debe ser completo y debe hacer referencia a lo siguiente: a) objetivos y alcance de la auditoría; procesos auditados; identificación del cliente; identificación del equipo auditor; auditados; fechas y ubicaciones; criterios; hallazgos y evidencias relacionadas; conclusiones de la auditoría;</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>grado en que se han cumplido los criterios de auditoría; opiniones divergentes no se resueltas (si aplicara). El informe de auditoría también puede incluir: el plan, resumen del proceso de auditoría, confirmación del cumplimiento de los objetivos; un resumen cubriendo las conclusiones y principales hallazgos; buenas prácticas identificadas; declaración de confidencialidad; implicaciones para posteriores auditorías.</p> <p>Distribución</p> <p>El informe debe emitirse o entregarse en el período acordado. Si existe un retraso se debe comunicar al auditado y a las personas responsables del programa. El informe debe estar fechado, revisado y aceptado, según sea apropiado, de acuerdo al programa de auditoría. El informe se distribuye a las partes interesadas pertinentes. Siempre se debe asegurar la confidencialidad de la información.</p>		
V	Finalización de la	La auditoría se finaliza con la	Equipo Auditor	Programa de



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
 conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
 GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	auditoria	realización de todas las actividades planificadas. La información documentada generada debe conversarse conforme a las necesidades de las partes interesadas. Las lecciones aprendidas de la auditoria de la auditoria pueden identificar los riesgos y oportunidades para el programa de auditoría y para el auditado.	Auditado (s)	Auditoria Plan de Auditoria Informe de Auditoria
V	Seguimiento del programa de auditoria	Las personas responsables del programa de deben evaluar: a) el cumplimiento del calendario y de los objetivos; b) el desempeño del equipo auditor; c) la capacidad de implementar el plan de auditoría por parte del equipo auditor; d) retroalimentación de los auditados y auditores; e) la suficiencia y adecuación de la información documentada.	Responsable del Programa de Auditoria	Programa de Auditoria
V	Evaluación del auditor	Para evaluar al auditor se deben tener en cuenta los siguientes criterios: Conocimientos y habilidades a) Principios, procesos y métodos de auditoría: los conocimientos y habilidades en esta	Auditados	Evaluación del Auditor



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>área permiten al auditor asegurarse de que las auditorias se realizan de manera coherente y sistemática.</p> <p>b) Normas de sistemas de gestión y otras referencias: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría y deberían cubrir: normas de gestión, documentos normativos, aplicación de normas de gestión relaciones e interacciones entre los procesos de los sistemas de gestión por parte del auditado; conocimiento y aplicación de múltiples normas o referencias;</p> <p>c) La organización y su contexto: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>auditor comprender la estructura, el propósito y las prácticas de gestión del auditado.</p> <p>d) Requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor ser consciente de los requisitos de la organización y trabajar de acuerdo con ellos.</p> <p>Competencia</p> <p>La competencia del auditor incluye, conforme al sector específico:</p> <p>a) Requisitos y principios del sistema de gestión y su aplicación;</p> <p>b) Fundamentos y disciplinas relacionados con las normas de sistemas de gestión aplicados por el auditado;</p> <p>c) Aplicación de métodos, técnicas,</p>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		procesos y prácticas específicas de la disciplina y el sector; d) Principios, métodos y técnicas pertinentes para la disciplina y el sector para evaluar riesgos y oportunidades asociados con los objetivos de la auditoría.		
A	Revisión y mejora del programa de auditoría	Las personas responsables del programa auditoría y el cliente de la auditoría deben revisar el programa para evaluar el cumplimiento de los objetivos y mejorarlo en relación con: a) la implementación; b) identificación de áreas y oportunidades de mejora; c) aplicación de cambios si son necesarios; d) la revisión del desarrollo profesional continuo de los auditores; e) la presentación de los informes de los resultados del programa y la revisión con las partes interesadas pertinentes, según sea apropiado.	Responsable del Programa de Auditoría	Programa de Auditoría
A	Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría	Los resultados de la auditoría, dependiendo de los objetivos deben indicar la necesidad de correcciones, acciones correctivas u oportunidades de mejora.	Auditado	Acciones de Mejora

	<p align="center">INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i></p>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		Estas acciones deben ser llevadas a cabo por el auditado a intervalos de tiempo planificados y deben completarse para verificar su eficacia.		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy;
 conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
 GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

5. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

	IDENTIFICACION	Responsable de Almacenamiento	ALMACENAMIENTO		Tiempo de Retención	Disposición Final
	Nombre		Lugar	Forma		
	Acciones de mejora de procesos	Líder de ;Mejoras	Cuenta I.E Los Gómez calidad, calidadlosgomez@gmail.com , drive, carpeta sistema de gestión de la calidad, carpeta acciones por procesos.	digital	Un año	Se elimina
	Exprésate	Líder de ;Mejoras	Sala profesores, escritorio líder de mejoras / Carpeta Seguimiento Atención de Quejas	Físico	Un año	Se destruye
	Encuesta de satisfacción estudiantes	Líder de ;Mejoras	Rectoría, Archivarior Principal / Sobres almacenado por Sede	Físico	Un año	Se destruye
	Encuesta de satisfacción a padres de familia	Líder de ;Mejoras	Rectoría, Archivarior Principal / Sobres almacenado por Sede	Físico	Un año	Se destruye
	Encuesta de satisfacción a	Líder de ;Mejoras				
	Base de datos Acciones de Mejoras	Líder de ;Mejoras	Equipo de cómputo Líder de Mejoras / Escritorio /Carpeta Proceso de Mejoras /Carpeta relación de acciones de mejoras/relación acciones de mejoras por procesos	digital	Un año	Se elimina
	Consolidado Encuesta de Satisfacción	Líder de Mejoras	Equipo de cómputo Líder de Mejoras / Escritorio /Carpeta Proceso de Mejoras /Carpeta con solidado encuesta de satisfacción.	Digital	Dos años	Se elimina
	Herramienta de Muestreo	Líder de Mejoras	Equipo de cómputo Líder de Mejoras / Escritorio /Carpeta Proceso de Mejoras /Carpeta Encuesta Satisfacción	digital	Dos años	Se elimina



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy:
conocimiento, respeto y democracia”*





CO-SC-CER352434

CÓDIGO:EM-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS**

VERSIÓN: 4

	Actas	Líder de Mejoras	Sala profesores, escritorio líder de mejoras / Carpeta de proceso de mejoras Seguimiento de Atención de Quejas, sugerencias y felicitaciones	físico	Un año	Se destruye
	Base de Datos Mejoras	Líder de Mejoras	Equipo de cómputo Líder de Mejoras / Escritorio /Carpeta Proceso de Mejoras	Digit al	Dos años	Se elimina
	Plan de Auditoría	Líder de Mejoras	Equipo de cómputo Líder de Mejoras / Escritorio /Carpeta Proceso de Mejoras /Carpeta Auditorias	Digit al	Dos años	Se elimina
	Listados de Verificación	Líder de Mejoras	Equipo de cómputo Líder de Mejoras / Escritorio /Carpeta Proceso de Mejoras /Carpeta Auditorias	Digit al	Dos años	Se elimina
	Informe de Auditoría	Líder de Mejoras	Equipo de cómputo Líder de Mejoras / Escritorio /Carpeta Proceso de Mejoras /Carpeta Auditorias	Digit al	Dos años	Se elimina

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO:EM-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORAS	VERSIÓN: 4

HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	1/02/2014	Diseño e implementación del formato
2	17/02/2015	Se incluye el procedimiento de control de documentos y control de registros
3	28/03/2017	Se ajusta la caracterización conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
4	29/04/2019	Se ajusta la caracterización conforme a los requisitos de la norma ISO 19011:2018. Procedimiento de auditorías internas.