

**CARACTERIZACION DE PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

GI-PD-001

Versión 3

Febrero 2025

Página 1 de 1

OBJETIVO

Mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad del Instituto mediante una supervisión integral que incluya el seguimiento, la medición, el análisis de la información generada y la evaluación de los resultados, además velar por la seguridad de los sistemas de información de la institución educativa.

ALCANCE

Inicia desde la identificación de todos los procesos, actividades, recursos y procedimientos destinados a asegurar que los servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos, aseguramiento de la seguridad de la información, hasta el análisis de los resultados obtenidos en cada proceso..

PROCESO	ENTRADAS	PLANIFICAR	SALIDAS	PROCESO	
1,2,3,4,5,6,7,9 Procesos de INFA Proceso del SGI	1. Manual de calidad 2. Sistema documental 3. Resultados de la auditoría interna y externa. 4. Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 5. Riesgos de procesos 6. PQRSF 7. Servicios no conformes 8. Infraestructura tecnológica	1. Planificar el mantenimiento y mejora del SGC 1.1. Planificar la revisión y ajuste del manual de calidad. 1.2. Planificar la actualización, ajuste y aprobación del control documental. 1.3. Planificar de realización de auditorías internas y externas. 1.4. Planificar el seguimiento de las acciones de mejora, preventivas y correctivas. 1.5. Planificar el seguimiento a los riesgos de proceso 2. Planificar el seguimiento a la satisfacción del cliente. 2.1. Planificar la atención y respuesta a PQRSF 2.2. Planificar el seguimiento a los servicios y/o productos no conformes 3. Planificar el aseguramiento de la información. 3.1. Planificar el seguimiento de la seguridad de la información. 3.2. Planificar el mantenimiento de la infraestructura tecnológica. 3.3. Planificar la administración de servicios tecnológicos para asegurar su disponibilidad.	1. Manual de Calidad 2. Control de documentos 3. Informe de auditoría interna 4. Informe PQRSF 5. Control de servicios no conformes. 6. Aseguramiento de la información 7. Actualización de la infraestructura de la tecnología 8. Plan de servicios tecnológicos. 9. Matriz acciones preventivas, correctivas y de mejora. 10. Matriz de riesgos	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 Procesos de INFA 3,4,8,9,10 Proceso de direccionamiento	
DOCUMENTOS	REGISTROS	HACER	RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Listado maestro de documentos Software INFA	Listado maestro de registros Software INFA	1. Seguimiento la mantenimiento y mejora del SGC 1.1. Ejecutar la revisión y el ajuste del manual de calidad. 1.2. Ejecutar la actualización, ajuste y aprobación del control documental. 1.3. Ejecutar de realización de auditorías internas y externas. 1.4. Ejecutar el seguimiento de las acciones de mejora, preventivas y correctivas. 1.5. Ejecutar el seguimiento a los riesgos de proceso. 2. Ejecutar el seguimiento a la satisfacción del cliente. 2.1. Ejecutar la atención y respuesta a PQRSF 2.2. Ejecutar el seguimiento a los servicios y/o productos no conformes 3. Ejecutar el aseguramiento de la información. 3.1. Ejecutar el seguimiento de la seguridad de la información. 3.2. Ejecutar el mantenimiento de la infraestructura tecnológica. 3.3. Ejecutar la administración de servicios tecnológicos para asegurar su disponibilidad.	.Recursos Económicos .Equipo Tecnológico .Infraestructura .Recurso Humano	Gerencia	Coordinador de calidad
DOCUMENTOS EXTERNOS	ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	VERIFICACIÓN (Método de seguimiento)	REQUISITOS GENERALES	MEDICIÓN - INDICADORES	
Listado documentos de origen externos Software INFA	GI-RG-002 Riesgo de proceso	1. Verificación la mantenimiento y mejora del SGC 1.1. Verificar la revisión y el ajuste del manual de calidad. 1.2. Verificar la actualización, ajuste y aprobación del control documental. 1.3. Verificar de realización de auditorías internas y externas. 1.4. Verificar el seguimiento de las acciones de mejora, preventivas y correctivas. 1.5. Verificar el seguimiento a los riesgos de proceso. 2. Verificar el seguimiento a la satisfacción del cliente. 2.1. Verificar la atención y respuesta a PQRSF 2.2. Verificar el seguimiento a los servicios y/o productos no conformes 3. Verificar el aseguramiento de la información. 3.1. Verificar el seguimiento de la seguridad de la información. 3.2. Verificar el mantenimiento de la infraestructura tecnológica. 3.3. Verificar la administración de servicios tecnológicos para asegurar su disponibilidad.	ISO 9001. 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 Liderazgo y compromiso, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.1 Recursos - Generalidades, 7.1.3 Infraestructura, 7.5 Información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.5.6 Control de los cambios 9.2 Auditoría interna, 9.3 Revisión por la dirección, 10.1 Generalidades, 10.2 No conformidad y acción correctiva, 10.3 Mejora continua NTC 5555. 4.1 requisitos generales, 4.2 requisitos de la documentación, 4.2.1 generalidades, 4.2.2 manual de la calidad, 4.2.3 el control de los documentos en las instituciones de formación para el trabajo, 4.2.4 control de registros en las instituciones de formación para el trabajo, 8.1 generalidades, 8.2 seguimiento y medición, 8.2.2 auditoría interna, 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo, 8.4 análisis de datos, 8.5 mejora, 8.5.1 mejora continua, 8.5.2 acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo, 8.5.3 acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo. NTC 5663. 4.10.3 sistema de información, 4.10.4 sostenibilidad, 4.11 requisitos sobre la evaluación y el mejoramiento continuo, 4.11.1 evaluación de los programas, 4.11.2 evaluación de la satisfacción de los clientes, 4.11.3 mejoramiento continuo	GI-RG-015- Desempeño del indicador , % Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora	