

		<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			CODIGO: 017-CA-GQ-V06 VERSIÓN: 06 VIGENCIA: 30-10-2022 PÁGINA: 1 DE 1
CLASIFICACIÓN	PROCESO ESTRATEGICO				
PROCESO	GESTION DE LA CALIDAD				
OBJETIVO	Asegurar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de herramientas y métodos que garanticen la documentación, desarrollo, mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión institucional. Asi como para demostrar su conformidad con las normas aplicables				
ALCANCE	Inicia con la identificación de los procesos y sus necesidades de documentación, implementación y mejoramiento y termina con la verificación de la eficacia de las acciones tomadas.				
RESPONSABLE	LIDER CALIDAD				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
<b>PLANEAR</b>					
Dirección Estratégica, Entidades Gubernamentales.	Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos. Plan de Desarrollo Institucional, normativa legal vigente y normativa institucional	Planificar el proceso de Gestión de Calidad, Identificar responsable(s) y autoridad(es), secuencia, cambios e interacción del proceso. Definir métodos, indicadores y objetivos, elaborar un plan de acción.	Caracterización del Proceso, plan de acción, Planificación y análisis del cambio.	Gestión Estratégica Todos los procesos.	
Organización Internacional de Normalización (ISO) Departamento Administrativo del Servicio Público (DAFP)	Metodologías para la mejora continua	Planificar mecanismos y estrategias de seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Medición del estado de implantación y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Todos los procesos.	
Todos los proesos	* Resultados de la Revisión por la Dirección. * Necesidad de actualizar la política y objetivos integrales	Actualizar y comunicar la política y objetivos integrales	Política y objetivos integrales actualizados y comunicados	Todos los procesos	
Gestion de calidad	* Planeación, desempeño y conformidad de los procesos. * Resultado de las auditorías previas. * Resultado de la Revisión por la Dirección. * Resultados de las valoraciones de riesgo de las actividades de la Institución. * Directrices y prioridades de la alta dirección. * Los resultados de la gestión del cambio. * Resultados de la gestión de partes interesadas. * Resultados de PQRFS	Planear las auditorías internas	* Programa anual de Auditorias. * Plan de Auditoría interna del Sistema de Gestión	Todos los procesos	
Todos los proesos	Información	Planificar todas las acciones que se deban llevar a cabo para una adecuada interacción con los demás procesos que forman el SGI de la Institución	Plan de acción	Todos los proesos	
Todos los proesos	Directrices para la gestión del cambio	Identificación y gestión del cambio	Cambios gestionados	Todos los proesos	
Direccionamiento estratégico	Contexto estratégico, Política de administración del riesgo.	Identificar los riesgos que puedan afectar el logro del objetivo del proceso.	Riesgos identificados	Direccionamiento Estratégico, Control interno y Gestión de Calidad.	
Gestión de talento humano. Ministerio de trabajo y seguridad y protección social.	Normatividad legal vigente en materia de Salud y Seguridad en el trabajo. Política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo.	Apoyar en la identificación de los peligros que afecten la seguridad y salud en el trabajo	Matriz de peligros y riesgos del proceso.	Gestión de Calidad Gestión de Talento Humano	
<b>HACER</b>					
SGC	* Matriz de partes interesadas * Política del SG	* Conocer y gestionar las necesidades y expectativas de las partes interesadas * Cumplimiento de los lineamientos de la política	* Necesidades y expectativas gestionadas * Mantenimiento del SG	Todos los proesos	

Gestion de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Programa anual de Auditorías del Sistema de Gestión</li> <li>* Plan de Auditoría interna del Sistema de Gestión</li> </ul>	Ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de Auditoría interna del Sistema de Gestión</li> <li>* Acciones correctivas, oportunidades de mejora</li> </ul>	Todos los proesos
Gestion de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>* Directrices, actividades, capacitaciones y sensibilizaciones en el SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Comunicar a las partes interesadas de la Institución lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>* Participación en actividades, capacitaciones y sensibilizaciones y cumplimiento de directrices del SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación de información relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>* Mantenimiento del SGC</li> </ul>	Todos los proesos
Todos los proesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Necesidades de revisión de la documentación de los procesos.</li> <li>* Medición y análisis de indicadores.</li> <li>* Necesidad e implementación de Acciones correctivas y de mejora</li> <li>* Necesidades de acompañamiento para el mantenimiento y mejoramiento de los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Administración de la información documentada del Sistema de Gestión (en cuanto a creación, modificación, actualización, eliminación y conservación)</li> <li>* Acompañamiento a líderes de proceso y equipos de trabajo en la ejecución de las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>* Seguimiento al desempeño de los procesos y las acciones correctivas y de mejora.</li> <li>* Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>* Sensibilización en temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información documentada revisada de acuerdo con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>* Acompañamiento a los procesos para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>* Seguimiento a la medición y análisis de los indicadores de los procesos y a la formulación e implementación de las acciones correctivas y de mejora.</li> <li>* Inducción, cursos y boletines.</li> </ul>	Todos los proesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Docencias</li> <li>* Proyeccion social y extension a la comunidad</li> <li>* Registro y control academico</li> <li>* Biblioteca</li> <li>* Bienestar institucional</li> </ul>	Reporte de las Salidas No conformes	Seguimiento a las Salidas No conformes.	Reportes de Salidas No conformes de los procesos	Gestion de calidad
Planeación institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planeación de la Revisión por la Dirección.</li> <li>* Plan de Acción</li> <li>* Plan de Desarrollo</li> <li>* Solicitud de información de logros e impactos</li> <li>* Solicitud del alcance de los indicadores de gestión</li> <li>* Matriz de riesgos</li> <li>* Solicitud semestral de la información estadística</li> <li>* Solicitud a los procesos de la ejecución de los Planes de Mejoramiento que resultaren de las auditorías externas o internas o que resultaren de la evaluación de los procesos.</li> <li>* Contexto de la Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apoyo a la revisión por la Dirección / Planes de mejoramiento.</li> <li>* Cumplir con las metas de los indicadores establecidos</li> <li>* Gestión de los riesgos del proceso</li> <li>* Recopilación y formalización de las estadísticas semestrales del proceso.</li> <li>* Ejecutar las actividades y cambios que resultaren de las auditorías realizadas</li> <li>* Revisión y actualización de los conocimientos del proceso</li> <li>* Conocer y Participar en el contexto de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Revisión por la Dirección ejecutada</li> <li>* Informe de cumplimiento de los indicadores del Plan</li> <li>* Informe de logros e impactos del proceso</li> <li>* Informe de las metas de los indicadores de Gestión para el informe de revisión por la Alta Dirección.</li> <li>* Informe y control de los riesgos</li> <li>* Informe de las metas de los indicadores del Plan de Desarrollo</li> <li>* Reporte semestral información estadísticas institucionales.</li> <li>* Informe de la implementación de los Planes de Mejoramiento</li> <li>* Participación en oportunidades y amenazas como resultado del contexto</li> </ul>	Planeación institucional
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Directrices para la conservación y disposición final de los documentos.</li> <li>* Correspondencia y documentos radicados.</li> <li>* Directrices para la transferencia documental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aplicar directrices para la conservación y la disposición final de los documentos.</li> <li>* Dar tramite al documento si se requiere.</li> <li>* Cumplir con las transferencias documentales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Control de los registros del proceso.</li> <li>* Documentos tramitados.</li> <li>* Transferencias documentales tramitadas.</li> </ul>	Gestión documental Gestión calidad
Ente certificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Propuesta económica de servicios de certificación o capacitación.</li> <li>* Auditoría externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contratación de servicios.</li> <li>* Participar en Auditoría externa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicio de certificación o capacitación.</li> <li>* Informe de Auditoría externa.</li> </ul>	Gestión calidad

Gestión de la Calidad	Información de Interés para la comunidad Universitaria y Sociedad Civil	Gestionar la difusión de información y eventos del proceso.	Solicitud de Comunicaciones.	Gestión Tecnológica y comunicaciones. Gestión calidad
<b>VERIFICAR</b>				
Control Interno, Organismo Certificador, todos los procesos.	Programas de auditoría interna, externa y de control interno. Plan de Auditoría..	Realizar medición al Sistema Integrado de Gestión.	Medición del estado de implantación y cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión. Recomendaciones de mejora. Acciones Correctivas y de Mejora.	Todos los proesos
Gestión Estratégica Gestión de la Calidad	Plan de Acción Plan de Mejora Resultado de la Autoevaluación Contexto Estratégico Mapa de Riesgo Fuentes de Indicadores	Verificar los resultados del proceso: Cumplimiento del plan de acción, Plan de Mejora, Resultados de la Autoevaluación, Indicadores, controles para mitigar Riesgos y Acciones para maximizar Oportunidades, Efectividad de las acciones desarrolladas.	Informe de Gestión, Informe de Medición y Análisis de Indicadores de Seguimiento Plan de Acción y Planes de Mejora	Dirección Estratégica Control Interno Gestión de la Calidad
Todos los procesos	Respuesta de la PQRSF.	Atender y gestionar solicitudes de Peticiones, Quejas, Quejas, Sugerencias.	* Cierre de acciones correctivas y preventivas. * Indicadores medidos / Acciones correctivas y preventivas de ser	Gestión calidad
Todos los proesos	Tratamiento de los resultados del proceso misionero no conforme	Atender y gestionar Salidas No Conformes	Informes de gestión	Todos los proesos
<b>ACTUAR</b>				
Direccionamiento Estratégico Gestión de Calidad Control Interno Ente Gubernamentales Ente Certificador Gestión tecnologica y comunicaciones.	Resultados de auditorias internas y externas Informe de Autoevaluacion Resultados de Plan de Acción Informes de entes Gubernamentales Resporte de medición y analisis de indicadores Informe revisión por la Dirección	Formular e implementar planes de mejoramiento, acciones correctivas y de mejora resultantes de las actividades de control, seguiiento y evaluación del proceso	Planes de Mejoramiento	Todos los procesos Entes Gubernamentales. Ente Certificador
<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS NORMATIVOS</b>		
<b>TIPO DE RECURSOS</b>	<b>RECURSOS</b>	NORMA ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

Talento Humano	Lider de calidad y equipo de apoyo	<b>ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015</b> 5. Liderazgo 7.5.2 Creación y actualización 5.1.2 Enfoque al cliente 7.3 Toma de conciencia 4. Contexto de la organización 7.4 Comunicación 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 7.5.3 Control de la información documentada 10.1 Generalidades 10. Mejora 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 10.3 Mejora continua 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9. Evaluación del desempeño 7. Apoyo 5.2 Política 5.1.1 Generalidades 7.5.1 Generalidades 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 9.1.3 Análisis y evaluación 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (incluidos 6.2.1 y 6.2.2) 9.2 Auditoría interna (incluye los numerales 9.2.1 y 9.2.2) 5.1 Liderazgo y compromiso 6. Planificación 7.5 Información documentada			
Infraestructura y Otros Recursos	Equipo de Cómputo Herramientas Tecnológicas Impresora, escáner	<b>INDICADORES</b>		<b>RIESGOS</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>
Ambiente de Trabajo	Condiciones de iluminación y temperatura adecuadas.	Ver cuadro de Indicadores por Objetivos de Calidad		Ver Mapa de Riesgos.	Oficina (Dotación básica, computadores - software de oficina, impresora, conexiones eléctricas, de red y de comunicación). Salones Talleres y laboratorios
Conocimientos	Normatividad vigente en Sistemas de Gestión. Sistema de Gestión de la calidad. Auditorías internas. Gestión por procesos. Herramientas de mejoramiento continuo.				
<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>				
30/09/2009	Versión 1: Ajuste total a la configuración de los procesos y al documento, en su formato y contenido				
3/12/2015	Versión 2: Actividades y Ajustes a los parámetros de Control				
13/04/2016	Versión 3: Ajuste por cambio en el Mapa de Proceso, inclusión del Proceso: Gestión de Tic.				
11/05/2021	Versión 4: Se cambió: Encabezado (código, fecha, responsable y nuevo Logo Institucional), Pie de Página (elaborado, revisado y aprobado), Control de Cambios (versión, fecha, descripción del cambio y responsable de aprobación)				
4/02/2022	Versión 5: Encabezado (código, fecha, responsable), (elaborado, revisado y aprobado), Control de Cambios (versión, fecha, descripción del cambio) y Responsables				
30/10/2022	Versión 6: Actualización de actividades, objetivo, alcance, formato				

Elabora	Revisa	Aprueba
Maria Camila Palacio	Karen Corredor	Comité Institucional de Control Interno
Contratista - Calidad	Contratista - Calidad	





