



**CARACTERIZACIÓN PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: GC.700.031.04.02

Fecha: 09 de Jun. De 2018

Versión: 02

OBJETIVO	Asegurar un Sistema Integrado de Gestión que evalúe, monitoree y realice seguimiento a las actividades desarrolladas por los procesos de la institución.
ALCANCE	Inicia con las actividades de planificación del Sistema Integrado de Gestión hasta el seguimiento y evaluación de las acciones correctivas y preventivas detectadas por el Sistema Integrado de Gestión.
RESPONSABLE	Vicerrectora Administrativa y Financiera - Representante por la Alta dirección.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Todos los procesos	Solicitud de capacitación, solicitud de cambio de documentos, acciones de mejora	P <ul style="list-style-type: none"> Planificar el Sistema Integrado de Gestión Planificar la medición de la Satisfacción de los clientes / usuarios de la Institución Planificar las auditorías internas de calidad Elaborar la Planificación del Sistema integrado de gestión. 	Planes de acción	Todos los procesos	
Proceso Gestión de Planeación Institucional	Planes Institucionales Revisión por la dirección		H <ul style="list-style-type: none"> Brindar apoyo a los procesos en el control y seguimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora establecidas por las auditorías. Mantener actualizado el sistema integrado de calidad (6 procedimientos obligatorios) Ejecutar el programa de auditorías. Desarrollar el plan de capacitaciones del Sistema Integrado de Calidad. Ejecución del análisis y reporte de la medición de la satisfacción de los clientes / usuarios de la Institución. Ejecución de la revisión por la dirección al SGC 		Directrices de la NTCGP 1000:2004 Modificación a documentos del SGC
Gobierno Nacional	Normas, leyes, decretos y directrices		V <ul style="list-style-type: none"> Realizar el seguimiento al cierre de las acciones correctivas preventivas y de mejora establecidas por el sistema integrado de Gestión. Evaluar el cumplimiento del programa de auditorías. Evaluar el desempeño del proceso y establecer las mejoras de este. Evaluar y ajustar la eficacia eficiencia y efectividad del plan de capacitaciones. 		Información de la satisfacción del cliente medida, analizada y con planes de mejoramiento
Comunidad Educativa Interna y Externa	Sugerencias, Quejas, reclamos Medición para la satisfacción del cliente	A <ul style="list-style-type: none"> Formulación e implementación de actividades preventivas, correctivas y de mejora como resultado de las actividades seguimiento, control y evaluación 	Informes de seguimiento a Sugerencias, quejas y reclamos		
Todos los procesos	Resultados de las Auditorías internas de Calidad Medición de Indicadores Identificación de los riesgos Institucionales		Planes de mejoramiento		
Proceso Gestión de recursos físicos y tecnológicos	Evaluación de proveedores		Mapa de Riesgos Analizados, actualizados y controlados		
			Plan de Auditorías Internas de calidad		
			Programa de auditorías Internas internas de calidad		
			Reporte de hallazgos de auditorías		
			Resultados de las auditorías Internas de Calidad		Proceso Control Interno
			Resultados de evaluación de auditores internos de calidad	Proceso Gestión Humana	
			Análisis de la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los procesos	
			Necesidades de ajustes, actualizaciones y modificaciones al Sistema de Gestión de Calidad	Proceso Gestión de la Planeación Proceso Sistema Integrado de Gestión	

RECURSOS			
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA FISICA	INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	OTROS RECURSOS
Alta Dirección Vicerrector Administrativo y Financiero Técnico - Calidad	Oficinas con conexión Telefónica, Red, Internet. Muebles y equipos de oficina, Papelería y elementos.	Paquete Office Computador	Capacitación del personal
DOCUMENTOS ASOCIADOS			
DEL PLANEAR	DEL HACER	DEL VERIFICAR Y ACTUAR	
Manual de Calidad Plan de Calidad Política de Calidad Objetivos de Calidad	Listado Maestro de Documentos y Registros Plan Indicativo Informe de auditorías Informe del resultado de la revisión por la dirección Acciones Correctivas, preventivas y de mejora	Informe de seguimiento a Sugerencias, Quejas y Reclamos Acciones Correctivas, preventivas y de mejora Análisis de las encuestas de satisfacción del cliente Informes de medición, análisis y mejora	
REQUISITOS APLICABLES			
NORMA ISO 9001		LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
4, 4.4, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6, 7, 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9, 10		Manual de atención al ciudadano, ISO 9001 2015.	
INDICADORES: VER FICHA TECNICA DE INDICADORES			
RIESGOS: VER MAPA DE RIESGOS			