



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: xx xxxxx . xxxx

Fecha: xxx de Mar. de 2024

Versión: 02 Página 1/2

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 	
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. 		
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 de seguimiento, control y evaluación 	
Todos los procesos	Resultados de las Auditorías internas de Calidad Medición de Indicadores Identificación de los riesgos Institucionales	Informes de seguimiento a Sugerencias, quejas y reclamos		
Proceso Gestión de recursos físicos y tecnológicos	Evaluación de proveedores	Planes de mejoramiento		
		Mapa de Riesgos Analizados, actualizados y controlados		
		Plan de Auditorías Internas de calidad		
		Programa de auditorías 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 TECNOLÓGICA	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 NTCGP 1000		LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
4.1, 7.5.3, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3		Ley 872 de 2003, Norma Técnica de Calidad para la Gestión pública NTCGP 100: 2004, MECI 1000:2005, Ley 594 de 2000.	
INDICADORES: VER FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
RIESGOS: VER MAPA DE RIESGOS			