



GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CP-GC-01

Versión: 03

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Fecha: 25/08/2023

Página: 1 de 4

OBJETIVO	Implementar, mantener y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de orientar, facilitar y tomar las decisiones pertinentes que permitan el logro de los objetivos institucionales en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.
ALCANCE	El proceso inicia con la definición del Plan de Gestión del Sistema de Gestión de la Calidad, su implementación, mantenimiento y mejora, hasta la definición e implementación de planes de mejoramiento del proceso.
RESPONSABLE	Rector de Institución Tecnológica, Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico

ETAPA	TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDA	CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	
	INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
P		X	Departamento Administrativo de la Función Pública Entes Certificadores	Normatividad aplicable Requisitos Sistema de Gestión	Definir Plan de Gestión del Sistema de Gestión de la Calidad	Plan de Gestión Manual de Calidad Programa Anual de Auditoría Interna del Sistema de Gestión	Departamento Administrativo de la Función Pública Entes Certificadores Grupos de Valor e Interés		X
	X		Direccionamiento Estratégico Formación	Políticas Institucionales Misión y Visión Institucional Contexto Institucional Plan de Desarrollo Institucional Plan de Acción Institucional Indicadores de Gestión Proyecto Educativo Institucional			Procesos Institucionales	X	
H		X	Gobierno Nacional, Regional y Local Organismos de Control	Lineamientos Sistemas de Gestión	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad	Información Documentada Listado Maestro de Documentos	Gobierno Nacional, Regional y Local Organismos de Control		X

	X		Gestión de la Calidad Procesos Institucionales	Plan de Gestión Manual de Calidad Necesidades de creación, modificación y/o eliminación de documentos Contexto Institucional Información de características de calidad del servicio Servicios Institucionales Necesidades de cambios PQRSD Grupos de Valor e Interés		Control y tratamiento de Salidas No Conformes Registros de mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad Registros de Planificación de Cambios	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Procesos Institucionales	X	
H		X	Gobierno Nacional, Regional y Local Organismos de Control	Lineamientos de evaluación de los Sistemas de Gestión Resultados de Auditorías	Evaluar pertinencia del Sistema de Gestión de la Calidad	Informes de Satisfacción Plan de Auditoría Informe de Auditorías Internas Resultados de evaluación de Auditores Internos Planes de Mejoramiento	Gobierno Nacional, Regional y Local Organismos de Control		X
	X		Gestión de la Calidad Formación Extensión Investigación Bienestar Institucional	Programa Anual de Auditoría Interna del Sistema de Gestión Servicios Institucionales Encuestas de satisfacción			Comité Institucional de Gestión y Desempeño Procesos Institucionales	X	
V	X		Gestión de la Calidad	Plan de Gestión Manual de Calidad Programa Anual de Auditoría Interna del Sistema de Gestión Información Documentada Listado Maestro de Documentos Control y tratamiento de Salidas No Conformes Registros de mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad Informes de Satisfacción Informe de Auditorías Internas Resultados de evaluación de Auditores Internos Planes de Mejoramiento	Validar la eficacia del Sistema de Gestión	Informes de Gestión Informe de Revisión por la Dirección Necesidades de formación y/o capacitación Informes de Seguimiento de Planes de Mejoramiento	Gobierno Nacional, Regional y Local Organismos de Control		X
							Comité Institucional de Gestión y Desempeño Direccionamiento Estratégico Gestión del Talento Humano Procesos Institucionales	X	



GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CP-GC-01

Versión: 03

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Fecha: 25/08/2023

Página: 3 de 4

A		X	Gobierno Nacional, Regional y Local Organismos de Control	Resultados de Auditorías	Gestionar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad	Planes de Mejoramiento	Gobierno Nacional, Regional y Local Organismos de Control		X
	X		Direccionamiento Estratégico Gestión de la Calidad Control Interno de Gestión Gestión Documental	Informes de Resultados de evaluaciones de impacto y/o resultados de análisis de Riesgos y Oportunidades Resultados de Análisis de Indicadores de Gestión Informe de PQRSD Informes de Gestión Informe de Revisión por la Dirección Necesidades de formación y/o capacitación Salidas No Conformes Resultados de Auditorías Informes de Seguimiento de Planes de Mejoramiento			Comité Institucional de Gestión y Desempeño Direccionamiento Estratégico Gestión de la Calidad Control Interno de Gestión Gestión Documental	X	

REQUISITOS DEL PROCESO	REQUISITOS ISO 9001:2015
NTC ISO 9001:2015 Decreto 1499 de 2017 Resolución 100 de 2021 Resolución No. 617 de 2022 Resolución 624 de 2022 Resolución No. 173 de 2023	4.1 Entendiendo la Organización y su Contexto - 4.2 Entendiendo las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - 4.3 Establecimiento del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad – 4.4 Sistema de Gestión de Calidad – 5.2 Política - 5.3 Roles, Responsabilidad y Autoridad - 6.1 Acciones para abordar los Riesgos y las Oportunidades – 6.2 Objetivos de Calidad y Planificación - 6.3 Planificación y Control de Cambios – 7.1.6 Conocimiento Organizativo – 7.5 Información Documentada – 8.7 Control de las Salidas No Conformes – 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación - 9.2 Auditorías Internas – 9.3 Revisión por la Dirección – 10. Mejora

RIESGOS	INDICADORES
Ver Matriz de Riesgos del proceso	Ver Matriz de Indicadores del proceso



GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CP-GC-01

Versión: 03

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Fecha: 25/08/2023

Página: 4 de 4

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Ver Listado Maestro de Documentos
Ver Tablas de Retención Documental

RECURSOS

Recursos Financieros
Talento Humano
Recursos Físicos
Recursos Tecnológicos

HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
14/12/2020	01	Creación del Documento por actualización del Mapa de Procesos de la Institución.
03/03/2023	02	Modificación del documento en relación con la adopción de la Resolución 617 de 2022.
25/08/2023	03	Modificación del documento debido a la adopción del Mapa de Procesos versión 12, aprobado mediante Resolución No. 173 de 2023.

CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico

Aprobó

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico