







TIPO DE PROCESO		Proceso de Apoyo		NOMBRE DEL PROCESO:		GESTION DE CALIDAD		
OBJETIVO:		Liderar y coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión (MIPG - S.G.C) en la institución bajo los requisitos de la ISO 9001:2015 y MIPG; para el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.						
LIDER O RESPONSABLE		Profesional encargado del proceso						
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA		SALIDAS	CLIENTE		
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO	
1. Todos los procesos		1. Diseño de documentos 2. Solicitud de modificaciones a documentos 3. Identificación de las necesidades de capacitación y sensibilización en temas de calidad 4. Información general de procesos	PLANEAR 1. Planeación anual del S.I.G. (Plan de Acción) 2. Planeación proyecto de aprendizaje en equipo HACER 1. Elaborar y actualizar los documentos del S.I.G. 2. Diseñar, aplicar y analizar encuesta de satisfacción del servicio. 3. Capacitación y sensibilización en temas de calidad cuando se requieran. 4. Gestión y desarrollo del proyecto de aprendizaje 5. Consolidación del tablero de mando de indicadores. 6. Participar en las Auditorías Internas del S.I.G. 7. Socialización permanente S.I.G	1. Documentos del S.I.G. actualizados 2. Manual de procesos y procedimientos 3. Listado maestro de documentos y registros actualizados. 4. Manual de Calidad 5. Acciones Correctivas y preventivas 6. Documentos y registros de socializaciones 7. Proyecto de aprendizaje 8. Boletines informativos	1. Todos los procesos			
	1. ICONTEC	1. ISO 9001:2015	VERIFICAR 1. Controlar los documentos y registros del S.I.G. 2. Participar en la verificación de la eficiencia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. 3. Verificar la disponibilidad, socialización de los procedimientos y aplicación de los documentos del S.I.G. 4. Seguimiento de indicadores ACTUAR 1. Formular acciones correctivas, preventivas y de mejora. 2. Mantenimiento al S.G.C.	1. Cumplimiento de requisitos - Certificación		1. ICONTEC		
	1. MEN (MIPG)	1. Lineamientos Generales del MIPG V2		1. Informes de cumplimiento MIPG V2		1. MEN (MIPG V2)		
1. Direccionamiento Estratégico		1. Indicadores de procesos 2. Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora 3. Documentación relacionada al S.I.G. para la Revisión por la Dirección.		1. Evidencias y/o productos del S.I.G 2. Tablero de mando de indicadores 3. Informe de la encuesta de satisfacción 4. Acta de revisión por la Dirección	1. Direccionamiento Estratégico			
		INDICADORES					RIESGOS	
		1. Mantenimiento del sistema de gestión de la calidad certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015 2. Alistamiento para la Integración de los Sistemas de Gestión de la Institución (Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión SGSST, e Implementación de los Sistema de Gestión Ambiental, Sistema Gestión Vial y Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)) (Ver Matriz de Indicadores del Proceso)					1. Posibles fallas en la actualización y socialización de los procedimientos, documentos y formatos del SGC por parte de los líderes de los procesos. (Ver Matriz de Riesgos del Proceso)	

DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS	
 1. ISO 9001:2015 2. ISO 19011:2018 3. Procedimientos Obligatorios M-OBL-01, M-OBL-02, M-OBL-03, M-OBL-04, M-OBL-05, M-OBL-06 4. Procedimientos Gestión de Calidad y Documental 5. Manual de Calidad 6. Manual de Procesos y Procedimientos 7. Plan de Desarrollo Institucional 8. PEI	9. Política y Objetivos de Calidad. 10. Manual de Indicadores 11. ISO 14001:2015		
		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS Constitución Política de Colombia, Ley 30 de 1992, Ley 872 de 2003, Decreto 4485 de 2009, Decreto 1599 de 2005, Decreto 943 de 2014 ISO 9001:2015 ISO 9001:2015: 4 - 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 6 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1.1 - 7.1.2 - 7.4 - 7.5 - 8.2.1 - 9 - 9.1 - 9.3 - 10.1 - 10.2 - 10.3	
RECURSOS			
HUMANOS	FISICOS Y TECNOLOGICOS	AMBIENTE DE TRABAJO	
 Talento Humano Competente: 1. Líder S.I.G 2. Profesional de apoyo 3. Representante de la Dirección	 Instalaciones locativas (oficinas) adecuadas para la prestación de los servicios, sistemas de información y comunicación y dotación de elementos de oficina (papelería, archivador, escritorios) SOFTWARE: Office, Hardware: Computadores, impresora, teléfono fijo, internet.	 Requiere condiciones ambientales o locativas en condiciones normales o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, que permitan el desarrollo normal de las actividades del proceso.	
PUNTOS DE CONTROL		CONTROL DE CAMBIOS	
	FECHA	VERSION	
CAMBIO			
1. Listados Maestros de documentos y registros actualizados	Noviembre 2008	1.0	Adopción de la caracterización del proceso
2. Copias controladas de documentos y registros en los archivos magnéticos del proceso del SGC	Octubre 2009	2.0	Se modificó y/o adicionó objetivos, indicadores, riesgos, puntos de control y control de cambios
	Marzo 2010	2.0	Se actualizaron indicadores
3. Verificación de formatos y registros en auditorías	Julio 2011	3.0	Ajuste del formato, ajuste de actividades, Indicadores, Riesgos y Puntos de Control
4. Auditorías internas de calidad	Octubre 2012	3.0	Se actualizaron indicadores y Puntos de Control
5. Sensibilización y socialización permanente	Octubre 2013	4.0	Se actualizaron indicadores, Riesgos y Puntos de Control
	Noviembre 2014	5.0	Se actualizaron indicadores, Riesgos y Puntos de Control
	Noviembre 2015	6.0	Se actualizó indicadores
	Noviembre 2016	7.0	Se actualizó indicadores, riesgos, puntos de control, diseño formato
	Octubre 2017	8.0	Se ajustó el objetivo y recursos del proceso, se adiciono requisitos ISO 9001:2015, se actualizaron Indicadores, Riesgos y Puntos de Control.
	Junio 2018	9.0	Se ajusto indicadores, riesgos y se adiciona ambiente de trabajo en recursos
	Agosto 2019	10	Se modifica diseño de la plantilla, se ajustaron indicadores y riesgos
	Octubre 2021	11	Se actualizaron indicadores y riesgos
	Octubre 2023	12	Se ajustaron los Indicadores y Riesgos, Documentos Asociados.

Se actualizaron indicadores y riesgos