



GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO

C: CGM-01; V: 02



1

PLANIFICACIÓN DEL PROCESO

Objetivo	Garantizar la adecuada conveniencia y efectividad tanto del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Institución como una herramienta que contribuya al logro de los objetivos institucionales, a la satisfacción de las partes interesadas y al mejoramiento continuo.		
Alcance	Este proceso inicia desde el establecimiento de los lineamientos para la gestión hasta la evaluación, medición y mejora.	Responsable	Rector(a)

2

MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Ver DGM10 Indicadores de Gestión y FGS06 Matriz de riesgos

3

INTERACCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entradas	PHVA	Actividades	Salidas	Clientes
Gestión Jurídica	Normatividad interna y externa	P	Analizar la gestión de la organización (Diagnóstico operacional, evaluación de las partes interesadas)	Acuerdo superior sobre el SGC Plan de Desarrollo Educativo Institucional Análisis DOFA de la organización	Gestión del Mejoramiento
Gestión de la Estrategia	Diagnóstico del contexto interno y externo de la organización				
Gestión del Mejoramiento	Informe del análisis de la gestión de la organización	P	Formular el Plan Anual Operativo para el diseño y/o actualización del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Plan Anual Operativo del SGC	Todos los procesos
Gestión del Mejoramiento	Necesidad de eventos administrativos, académicos y culturales	P	Identificar la programación de eventos administrativos, académicos y culturales relacionados con calidad	Cronograma de Capacitaciones y toma de conciencia	Gestión de la Estrategia

Gestión del Mejoramiento	Plan Anual Operativo del SIG			*Política integrada de gestión *Objetivos *Alcance del SGC *Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos *Identificación de procesos *Identificación del modelo de gestión integral *Mecanismos para la evaluación del proceso *Avance POA Sistema de Gestión de Calidad *Informe de auditorías internas y externas	Todos los procesos Entes certificadores
Entorno externo	Métodos, herramientas, técnicas de vanguardia para la administración del Sistema Integrado de Gestión	H	Diseñar y/o actualizar el Sistema Integrado de Gestión Ejecutar POA Desarrollar programa y planes de auditorías		
Gestión del Mejoramiento	Diseño del SIG			*Información documentada *Gestión de peligros y riesgos *Medidas de prevención y control *Prevención, preparación y respuesta ante emergencias *Formación, capacitación e inducción del personal	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades y requerimientos para la operación del proceso	H	Acompañar la operación del SIG		
Todos los procesos	*Informes de auditoría *Resultado de indicadores *Resultados gestión del conocimiento *Informe de las salidas no conformes *Estado de las acciones correctivas y oportunidades de mejora *Investigación de accidente, incidente y enfermedades	V	Evaluar la conveniencia, adecuación y efectividad del SGC y del SIG Seguimiento a procesos	*Informe estado de SGC y del SIG *Control de productos no conformes *Informe de accidentes, incidentes y enfermedades laborales *Seguimiento de indicadores y acciones correctivas y oportunidades de mejora	Todos los procesos
Partes interesadas	Necesidades y expectativas				
Gestión del Mercadeo	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones	V	Dar respuesta a las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Respuesta a las peticiones, quejas, reclamos,	Todos los procesos

sugerencias, denuncias y
felicitaciones

Gestión del Mejoramiento Gestión de la Autoevaluación y Acreditación	Mecanismos para la evaluación del proceso	V	Evaluar la gestión del proceso	*Informe de auditoria *Resultados de la medición de indicadores *Resultados de la gestión del conocimiento *Informe de salidas no conformes *Estado de las acciones correctivas y oportunidades de mejora	Gestión del Mejoramiento
Gestión del Mejoramiento Gestión de la Autoevaluación y Acreditación	Hallazgos de auditorías internas y externas Procesos de autoevaluación en general	A	Implementar acciones correctivas y/u oportunidades de mejora	*Acciones correctivas y/u oportunidades de mejora *Informe Planes de mejoramiento	Gestión del Mejoramiento

4

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

Producto y/o servicio	Característica	Especificaciones a cumplir
Sistema Integrado de Gestión	Forma	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentado de acuerdo al <i>PGM-01 Elaboración y control de la información documentada</i> ✓ Al alcance de todas las partes interesadas de la Institución.
	Fondo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coherente con la misión y visión de la institución. ✓ Articulado con los requisitos de la ISO 9001:2015, Modelo de autoevaluación y requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo ✓ Adecuado, conveniente y efectivo para la gestión de la institución. ✓ Generador de una cultura de calidad, seguridad y salud en el trabajo y mejoramiento continuo

5

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos internos	Documentos obligatorios de origen interno	Documentos externos
Ver FGM02 Listado Maestro de documentos de Origen Interno y FGM03 Listado Maestro de Registros	Ver FGJ01 Listado Maestro de documentos obligatorios de origen interno y de origen externo	Ver FGJ01 Listado Maestro de documentos obligatorios de origen interno y de origen externo

6

REQUISITOS DE CALIDAD

NTC ISO 9001: 2015

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades, 6 Planificación, 7.1. Recursos, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 7.5. Información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.4.1 Generalidades, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 9. Evaluación del desempeño, 10. Mejora

7

RECURSOS

Humanos	Físicos - Infraestructura	Ambiente de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • Rector • Coordinador de Calidad • Asistente de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Puesto de Trabajo • Equipo de comunicación • Impresora • Software • Equipo de oficina • Útiles de oficina • Viáticos • Tiquetes aéreos y/o terrestres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas adecuadas y controladas de temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene y ruido. • Condiciones psicológicas de reducción del estrés, prevención de agotamiento y cuidado de las emociones. • Condiciones sociales adecuadas y controladas, tales como: no discriminación, ambiente tranquilo y libre de conflictos.

8

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Modificó	Aprobó	Fecha	Naturaleza del cambio
02	Jhonny Valencia Rafael Maturana Alexander – Coordinador de Calidad	Jhonny Valencia Rafael Maturana Alexander – Coordinador de Calidad	27/09/2023	Cambio realizado debido a que se debe entender qué: el Sistema de Gestión de Calidad hace parte del Sistema Integrado de Gestión junto con el Modelo de Autoevaluación y los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, pero también opera como un proceso independiente en la institución y el cuál es de manera transversal.

9

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Elaboró/ Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Jhony Alejandro Martínez Cely	Coordinador de Calidad	En físico	24/02/2017
Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°11	28/02/2017
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°11	28/02/2017
Vigente a partir de: 28/02/2017			