



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 | Gestión del Mejoramiento |
| Gestión de la Estrategia | Diagnóstico del contexto interno y externo de la organización | | | Plan de Desarrollo Educativo Institucional Análisis DOFA 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 | | | |