

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

TIPO DE PROCESO:	Estratégico
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de la calidad
OBJETIVO:	Mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad
ALCANCE:	Se aplica para todos los procesos de la organización.
LÍDER DEL PROCESO:	Coordinador de Calidad

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO	
INTERNO	EXTERN O				INTERNO	EXTERN O
PLANEAR						
Direccionamiento estratégico		Necesidad de auditorías internas Programa anual de auditorías	Elaborar el plan anual de auditorías por proceso	<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorías por proceso Programa de auditorías 	Todos los procesos	Auditor externo
Todos los procesos		Manual de calidad	Capacitar para toma de conciencia del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Plan de capacitaciones 	Todos los procesos	
	Externo: ICONTEC	Requisitos de revisión por la dirección a los SG	Planear la revisión por la dirección a SG	Programación de revisión por la dirección	Proceso SIG	
HACER						
Todos los procesos		Conocer la satisfacción del	Consultar la satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la encuesta de satisfacción 		Usuarios

		programa académico y TLB				
	ICONTEC	Resultados de auditorías internas y externas	Identificar necesidades y oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas y de corrección 	Direccionamiento estratégico	
		Resultados de la satisfacción del cliente				
		Informe de PQRS				
Procesos misionales		No conformidades de servicio				
Direccionamiento estratégico		Acta de revisión por la dirección				
Todos los procesos		Necesidades y oportunidades de mejora				
Todos los procesos		Planes de acciones correctivas y de corrección por proceso	Asesorar a los procesos en la definición de los planes de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de acciones correctivas y de corrección ajustados con métodos de evaluación 	Todos los procesos	
Todos los procesos		Procesos definidos y con sus relaciones identificadas	Mantener y mejorar el modelo de operación por procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos y Caracterización de procesos 	Todos los procesos	
SGC		Guía para la elaboración de los documentos, Procedimiento de	Administrar la información documentada del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos controlados del SGC 	Todos los procesos	

		control de documentos.				
Proceso SGC		Programa anual de auditorías	Ejecutar programa de auditorías	<ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría 	Todos los procesos	
		Plan de auditorías	Ejecutar plan de auditorías			
Direccionamiento estratégico		Acta de revisión por la dirección	Realizar autoevaluación, revisión y ajuste del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Ajustes al SGC 	Direccionamiento estratégico	
VERIFICAR						
Todos los procesos		Requisitos del proceso	Realizar seguimiento y medición del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión del proceso 	Direccionamiento estratégico	
		Plan de trabajo para la implementación del sistema				
		Resultados de los indicadores				
Todos los procesos		Planes de acción correctiva y de corrección ajustados con métodos de evaluación	Realizará seguimiento y control a los planes de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Cierre de acciones correctivas 	Todos los procesos	
ACTUAR						
Direccionamiento estratégico		Informe de gestión del proceso	Formular acciones correctivas y de corrección	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acciones correctivas y de corrección del proceso 	SGC	
		Informe de auditoría interna				



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: SIG-CP-01 Versión: 04 Fecha: 30/01/2024 - Página 4 de 5

Direccionamiento estratégico		Resultados de la revisión por la dirección				
------------------------------	--	--	--	--	--	--

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos: 1 profesional	Tecnológicos: Equipos de computo
Ambiente para la operación de los procesos: Adecuado	Infraestructura: Oficina.
Documentales: (Ver: Listado maestro de documentos)	

POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESO

POLÍTICA	ACTIVIDAD RELACIONADA
Es responsabilidad de los líderes de proceso realizar la medición de los procesos según los indicadores establecidos y debe estar acorde con la periodicidad de los mismos.	Realizar autoevaluación, revisión y ajuste del SGC
Los líderes de proceso auto controlan sus procesos y establecen los correctivos frente a las desviaciones presentadas.	
Todo responsable de proceso, que haya sido auditado, deberá elaborar el plan de mejora por proceso con base en los resultados del informe de auditoría.	Asesorar a los procesos en la definición de los planes de mejora
Es responsabilidad de la coordinación del SGC realizar el asesoramiento en la construcción de los planes de acción correctiva y de corrección que se den como respuesta al ciclo de auditoría interna del sistema de gestión.	
Es responsabilidad del coordinador de calidad mantener y mejorar el soporte documental del Sistema de Gestión de la Calidad.	Administrar los documentos del SGC
Todo trabajador que haya sido Formado como auditor interno por Yeah Community College, deberá participar de manera activa en el	Ejecutar programa de auditorías

“Al descargar o imprimir este documento se convierte en copia no controlada”

programa anual de auditoría según los requerimientos de la coordinación del SGC.

CONTROL DE RIESGOS DEL PROCESO

Ver: [Matriz de riesgos y oportunidades](#)

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Ver: [Tablero de mando integral](#)

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	10/01/2014	Documento nuevo	Coordinador de calidad	Asesor SIG	Dirección General
02	15/01/2019	Se modifica la estructura del formato y contenido de la caracterización.	Coordinador de calidad	Asesor SIG	Dirección General
03	30/06/2019	Se agregan recursos, indicadores, normatividad legal y matriz de riesgos	Coordinador de calidad	Asesor SIG	Dirección General
04	30/01/2024	Se modifica la estructura del formato y contenido de la caracterización.	Coordinador de calidad	Asesor SIG	Dirección General