



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-GCA-01
FECHA: 04/06/2019
VERSION: 01

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 05/05/2022

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	P-H-V-A	SALIDAS	CLIENTES	RESPONSABLE
Proceso de gestión estratégica	Plan estratégico Informe de gestión año anterior	Diagnosticar el contexto interno y externo del proceso	P	Análisis DOFA	Proceso gestión estratégica	Coordinador de Calidad
Todos los procesos	Plan estratégico. Cambios en las cuestiones internas y externas	Establecer política y objetivos del sistema integrado de gestión de calidad, diseñar a estructura de los procesos.	P	Mapa de procesos Plan de acción Alcance del SGI Políticas y objetivos del SGI	Partes interesadas	Coordinador de Calidad
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018	Definir la estructura de la información documental del SGI	P	Disposiciones establecidas para la elaboración y el control de documentos	Todos los procesos	Coordinador de Calidad
Todos los procesos	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018	Definir los roles y responsabilidades frente al SGI	P	Matriz de roles y responsabilidades del SIG	Todos los procesos	Coordinador de Calidad
Gestión estratégica	Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018 Directrices organizacionales	Definir disposiciones para establecer y mantener los registros para determinar la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del S.G.C.	P	Disposiciones establecidas para el control de registros (identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición)	Todos los procesos	Coordinador de Calidad
Gestión estratégica	Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018 Directrices organizacionales	Definir disposiciones que establezcan los controles, responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del producto o servicio No Conforme.	P	Disposiciones para el control de No Conformes.	Todos los procesos	Coordinador de Calidad
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018	Definir disposiciones para revisar las NC presentadas, determinar sus causas y determinar e implementar las acciones necesarias para prevenir que las NC se vuelvan a presentar.	P	Realizar análisis y seguimiento al control del servicio no conforme. Realizar seguimiento a la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos	Gestión estratégica	Coordinador de Calidad
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018	Definir disposiciones para determinar los riesgos por proceso, causas	P	Disposiciones para determinar los riesgos por proceso. Metodología de identificación de riesgos.	Todos los procesos	Coordinador de Calidad
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018	Orientar la elaboración y actualización de la información documental del SGI	H	Caracterización de procesos y demás información documentada	Todos los procesos	Coordinador de Calidad
Todos los procesos	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018	Articular los Sistema de Gestión de Calidad	H	Interrelación de procesos	Todos los procesos	Coordinador de Calidad
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018	Sensibilizar y concientizar a los funcionarios de la entidad en una cultura de calidad y de autocontrol.	H	Funcionarios capacitados en temas de calidad.	Todos los procesos	Coordinador de Calidad
ICONTEC Gestión de mejoramiento de la calidad	Requisitos reglamentarios NTC ISO 9001:2015; 45001:2018 Programa de revisión por la dirección Información de los procesos	Consolidar informe para revisión por la Dirección.	H	Coordinar la elaboración de informes parciales Informe para revisión gerencial.	Gestión estratégica	Coordinador de Calidad
Todos los procesos	Información de los proceso Informes de desempeño de procesos Necesidades de mejora	Recepcionar y analizar recomendaciones para la mejora.	H	Acciones para implementación.	Partes interesadas	Coordinador de Calidad
Gestión de mejoramiento de la calidad	Información del proceso	Evaluar el desempeño del proceso y la eficacia de las acciones.	H	Informe de desempeño del proceso.	Gestión estratégica	Coordinador de Calidad
Gestión de mejoramiento de la calidad	Resultados de seguimiento (desempeño de procesos, SGC y servicio) Conformidad de procesos y servicios	Identificar no conformidades en el proceso	V	No conformidades de proceso identificadas	Gestión estratégica Gestión de mejoramiento de la calidad	Coordinador de Calidad
Partes interesadas Todos los procesos	PQR Solicitudes externas	Establecer mecanismos de comunicación para la retroalimentación del cliente y para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	H	Metodología para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Partes interesadas	Coordinador de Calidad Responsable del proceso producto de la PQR
Gestión de mejoramiento de la calidad	No conformidades de proceso identificadas	Tomar acciones acciones correctivas, preventivas y de mejora.	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Gestión de mejoramiento de la calidad	Coordinador de Calidad
Gestión de mejoramiento de la calidad	Informes de auditoria PQRS Producto no conforme Análisis de indicadores	Documentar lecciones aprendidas	A	Registro de las lecciones aprendidas	Todos los procesos Partes interesadas	Coordinador de Calidad

INFORMACION DOCUMENTADA

DOCUMENTO	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	CODIGO	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Elaboración y control de la información documentada	GC PR 01			ISO 9001:2015 ISO 45001:2018
Procedimiento identificación de riesgos y oportunidades	GC PR 02			
Procedimiento Identificación y Tratamiento de no conformidades	GC PR 03			
Procedimiento para Determinar el contexto de la entidad	GC PR 04			
Procedimiento Acciones Correctivas o de mejora	GC PR 05			
Procedimiento Gestión del cambio	GC PR 06			
Evaluación, selección y capacitación de Auditores Internos de Calidad	GC PR 07			REQUISITOS DE LA ENTIDAD
Procedimiento Actualización de Documentos en la Intranet	GC PR 08			
Procedimiento formulación de Planes de Mejoramiento	GC PR 09			
Formato Listado Maestro de Documentos y Registros	GC FT 01			
Formato solicitud de cambio	GC FT 02			
Formato Control de Distribución	GC FT 03			
Formato Registro de Asistencia	GC FT 04			



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-GCA-01

FECHA: 04/06/2019

VERSION: 01

FECHA ULTIMA ACTUALIZACI3N: 05/05/2022

PROCESO:	GESTION DE LA CALIDAD	Responsable:	Coordinador de Calidad
Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades	GC FT 05		
Analisis de causas	GC FT 06		
Formato Matriz Mapa de Riesgos	GC FT 07		
Formato Acci3n correctiva o de mejora	GC FT 08		
Matriz de Calidad Control de Salidas no conforme	GC FT 09		
Formato Seguimiento Acciones Correctivas o de Mejora	GC FT 10		
Formato Procedimiento	GC FT 11		
Formato de Acta de Reunion Comit3 de	GC FT 12		
Evaluaci3n del Auditor Interno	GC FT 13		
Formato matriz DOFA	GC FT 14		
Informe de Auditoria	GC FT 15		
Formato Control copias de seguridad	GC FT 16		
Formato Accion de Mejora	GC FT 17		
Matriz interacci3n de procesos	GC FT 18		
Matriz planificaci3n del cambio	GC FT 19		
Matriz evaluaci3n de Competencias Auditores Internos	GC FT 20		
Matriz de Recursos	GC FT 21		
Matriz de partes interesadas	GC FT 22		
Formato Planes de Mejoramiento	GC FT 23		
Ficha de Indicador	GC FT 24		
Formato caracterizaci3n de Procesos	GC FT 25		
Matriz Plan de comunicaci3n del SGC	GC FT 26		
Guia para Identificaci3n de causas	GC OT 01		
Metodologia para la aplicaci3n de Herramientas estadisticas	GC OT 02		
Plan de comunicaciones SGC	GC OT 03		
Manual de Funciones Comit3 de Calidad	GC OT 04		
Guia para la Admon de riesgos	GC OT 05		
Instructivo formulaci3n de indicadores	GC IN 01		
Manual Integrado de Calidad	GC MA 01		

Procedimientos
Políticas internas

7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION

RECURSOS	QUIEN LOS SUMINISTRA	RIESGOS ASOCIADOS
HUMANOS: Presidente ejecutivo, directores de area, demàs funcionarios	Gesti3n de talento Humano	Ver matriz de riesgos del proceso
FISICOS: Infraestructura fisisca adecuada	Gesti3n administrativa	
TECNICOS Y TECNOLOGICOS: Ofimáticos, hardware, software, internet.	Gesti3n TIC	
FINANCIEROS: Recursos de financiamiento e inversi3n.	Gesti3n financiera	

INDICADORES DE GESTION

NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
Indicador de indicadores del SGC	Consolidaci3n de todos los indicadores de Calidad	Mensual	Coord. Calidad	Indicador de indicadores SGC

7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE COMUNICA?	A QUIEN COMUNICA?	COMO COMUNICA?	DE QUE MANERA COMUNICA?	CUANDO COMUNICA?
Políticas de calidad	Partes interesadas	En procesos de inducci3n, reinducci3n, pàgina web	Charlas y virtualmente	Semestralmente
Objetivos de calidad	Partes interesadas	En procesos de inducci3n, reinducci3n, pàgina web	Charlas y virtualmente	Semestralmente
No conformidades producto de auditorias de tercera parte	Todos los procesos	En revisi3n por la direcci3n Actas de reuni3n	Escrito-verbalmente	Cuando se presenten
Informes de gesti3n	Gesti3n estrat3gica	Informe de gesti3n publicado pagina web	De manera escrita	Permanentemente
Cambios en el SGC	Partes interesadas	En revisi3n por la direcci3n Actas de reuni3n	Escrito-verbalmente	Cuando se presenten
Necesidades de recursos para el mantenimiento SGC	Gesti3n estrat3gica	Escrito, proyecci3n de presupuesto para la vigencia	Escrito-verbalmente	Anualmente
Decisiones de revisi3n por la direcci3n	Partes interesadas	Actas, mesas de trabajo	Escrito-verbalmente	Anualmente
Necesidades de capacitaci3n en temas relacionados con el SGC para su cargo y los demàs funcionarios.	Gesti3n de talento humano	Diligenciamiento encuesta de necesidades de capacitaci3n	Escrito-verbalmente	Anualmente Cuando se presente la necesidad
Actas de comit3 de calidad	Partes interesadas	Actas de comit3	De manera escrita	Permanentemente

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

IDENTIFICACION DEL SERVICIO O PRODUCTO GENERADO EN EL PROCESO	TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES*
Documentaci3n informada publicada sin el lleno de requisitos de la ISO 9001:2015	Informaci3n al cliente
Ausencia de verificaciones regulares de los procesos	Correcci3n

* Correcci3n, separaci3n contenci3n, informaci3n al cliente

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	MOTIVO	NUMERAL	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
04/06/2019	Caracterizaci3n de acuerdo ciclo PHVA	4.4.1.	Dfinici3n de actividades de acuerdo al ciclo PHVA