

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO: GC-FT-25</b>
		<b>FECHA: 04/06/2019</b>
		<b>VERSION: 01</b>

**FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 22/05/2025**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA CALIDAD **Responsable:** Coordinador del SIG

**OBJETIVO:** Mantener un Sistema Integrado de Gestión Calidad que mejore permanentemente la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades de las partes de interés.

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 del SIG
Todos los procesos	Plan estratégico. Cambios en las cuestiones internas y externas	Establecer política y objetivos del sistema integrado de gestión calidad, diseñar a estructura de los procesos.	P	Mapa de procesos Plan de acción Alcance del SIG Políticas y objetivos del SIG	Partes interesadas	Coordinador del SIG
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios Norma ISO 9001:2015; 45001:2018	Definir la estructura de la información documental del SIG	P	Disposiciones establecidas para la elaboración y el control de documentos	Todos los procesos	Coordinador del SIG
Todos los procesos	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios Norma ISO 9001:2015; 45001:2018	Definir los roles y responsabilidades frente al SIG	P	Matriz de roles y responsabilidades del SIG	Todos los procesos	Coordinador del SIG
Gestión estratégica	Requisitos reglamentarios Norma 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.I.G.	P	Disposiciones establecidas para el control de registros (identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición)	Todos los procesos	Coordinador del SIG
Gestión estratégica	Requisitos reglamentarios Norma 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 producto o servicio No Conformes.	Todos los procesos	Coordinador del SIG
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios Norma 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 del SIG
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios Norma 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 del SIG
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios Norma ISO 9001:2015; 45001:2018	Orientar la elaboración y actualización de la información documental del SIG	H	Caracterización de procesos y demás información documentada	Todos los procesos	Coordinador del SIG
Gestión estratégica	Directrices organizacionales Requisitos reglamentarios Norma ISO 9001:2015; 45001:2018	Sensibilizar y concientizar a los colaboradores de la entidad en una cultura de calidad y de autocontrol.	H	Colaboradores capacitados en temas de calidad.	Todos los procesos	Coordinador del SIG
ICONTEC Gestión de mejoramiento de la calidad	Requisitos reglamentarios Norma 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 del SIG
Todos los procesos	Información de los procesos Informes de desempeño de procesos Necesidades de mejora	Recepcionar y analizar recomendaciones para la mejora.	H	Acciones para implementación.	Partes interesadas	Coordinador del SIG
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 del SIG
Gestión de mejoramiento de la calidad	Resultados de seguimiento (desempeño de procesos, SIG 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 del SIG
Partes interesadas Todos los procesos	PQR Solicitudes externas	Establecer mecanismos de comunicación para la retroalimentación del cliente y para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	H	Metodología para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Partes interesadas	Coordinador del SIG Responsable del proceso producto de la PQR
Gestión de mejoramiento de la calidad	No conformidades de proceso identificadas	Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Gestión de mejoramiento de la calidad	Coordinador del SIG
Gestión de mejoramiento de la calidad	Informes de auditoría PQRS Producto no conforme Análisis de indicadores	Documentar lecciones aprendidas	A	Registro de las lecciones aprendidas	Todos los procesos Partes interesadas	Coordinador del SIG

DOCUMENTO	INFORMACION DOCUMENTADA			
	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	CODIGO	REQUISITOS LEGALES Y
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 control de las salidas no conformes	GC PR 03			
Procedimiento para identificación del contexto de la entidad	GC PR 04			
Procedimiento Acciones Correctivas o de mejora	GC PR 05			
Procedimiento Gestión del cambio	GC PR 06			REQUISITOS DE LA ENTIDAD
Evaluación, selección y capacitación de Auditores Internos de Calidad	GC PR 07			
Procedimiento Actualización de Documentos en la Intranet	GC PR 08			
Procedimiento formulación Plan 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			
Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades	GC FT 05			
Análisis de causas	GC FT 06			
Formato Matriz de Riesgos	GC FT 07			
Formato Acción correctiva o de mejora	GC FT 08			
Matriz de Calidad Servicio no conforme	GC FT 09			
Formato Seguimiento Acciones Correctivas o de Mejora	GC FT 10			

Formato Procedimiento	GC FT 11		
Formato de Acta de Comité	GC FT 12		
Evaluación del Auditor Interno	GC FT 13		
Formato matriz DOFA	GC FT 14		
Informe de Auditoría	GC FT 15		
Formato Control copias de seguridad	GC FT 16		
Formato Acción de Mejora	GC FT 17		
Matriz interacción de procesos	GC FT 18		
Matriz planificación del cambio	GC FT 19		
Matriz evaluación Auditores Internos	GC FT 20		
Matriz de Recursos	GC FT 21		
Matriz de priorización de partes interesadas	GC FT 22		
Formato Planes de Mejoramiento	GC FT 23		
Ficha de Indicador	GC FT 24		
Formato caracterización de Procesos	GC FT 25		
Guía de Análisis de causas	GC OT 01		
Metodología para la aplicación de Herramientas estadísticas	GC OT 02		
Plan de comunicaciones SGC	GC OT 03		
Manual de Funciones Comité de Calidad	GC OT 04		
Guía para la Admon de riesgos	GC OT 05		
Matriz Plan de comunicaciones SGC	GC OT 06		
Matriz Plan de comunicaciones Institucional	GC OT 07		
Instructivo formulación de indicadores	GC IN 01		
Manual Integrado de Calidad	GC MA 01		

Procedimientos  
Políticas Internas

<b>7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION</b>		<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>
<b>RECURSOS</b>	<b>QUIEN LOS SUMINISTRA</b>	
<b>HUMANOS:</b> Presidente ejecutivo, directores de area, demás colaboradores.	Gestión de talento Humano	
<b>FISICOS:</b> Infraestructura física adecuada	Gestión administrativa	
<b>TECNICOS Y TECNOLOGICOS:</b> Ofimáticos, hardware, software, internet.	Gestión TIC	
<b>FINANCIEROS:</b> Recursos de financiamiento e inversión.	Gestión financiera	Ver matriz de riesgos del proceso

<b>INDICADORES DE GESTION</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
Indicador de indicadores del SGC	Consolidación de todos los indicadores de Calidad	Anual	Coordinador del SIG	<b>Indicador de indicadores SGC</b>

<b>7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES</b>				
<b>QUE COMUNICA?</b>	<b>A QUIEN COMUNICA?</b>	<b>COMO COMUNICA?</b>	<b>DE QUE MANERA COMUNICA?</b>	<b>CUANDO COMUNICA?</b>
Políticas SIG calidad	Partes interesadas	En procesos de inducción, reinducción, página web	Charlas y virtualmente	Anualmente / Cuando ingresan colaboradores nuevos
Objetivos SIG Calidad	Partes interesadas	En procesos de inducción, reinducción, página web	Charlas y virtualmente	Anualmente / Cuando ingresan colaboradores nuevos
No conformidades producto de auditorías de tercera parte	Todos los procesos	En revisión por la dirección Actas de reunión	Escrito-verbalmente	Cuando se presenten
Informes de gestión	Gestión estratégica	Informe de gestión publicado pagina web	De manera escrita	Permanentemente
Cambios en el SGC	Partes interesadas	En revisión por la dirección Actas de reunión	Escrito-verbalmente	Cuando se presenten
Necesidades de recursos para el mantenimiento SGC	Gestión estratégica	Escrito, proyección de presupuesto para la vigencia	Escrito-verbalmente	Anualmente
Decisiones de revisión por la dirección	Partes interesadas	Actas, mesas de trabajo	Escrito-verbalmente	Anualmente
Actas de comité de calidad	Partes interesadas	Actas de comité	De manera escrita	Permanentemente

**8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

<b>IDENTIFICACION DEL SERVICIO O PRODUCTO GENERADO EN EL PROCESO</b>	<b>TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES*</b>
Documentación informada publicada de requisitos de la ISO 9001:2015	Información al cliente
Ausencia de verificaciones regulares de los procesos	Corrección

\* Corrección, separación contención, información al cliente

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>NUMERAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION</b>
27/5/2024	Caracterización de acuerdo ciclo PHVA	4.4.1.	Definición de actividades de acuerdo al ciclo PHVA