



PROCESO

PAGINA 4  
DE: 1

NA

CARACTERIZACION

VERSION: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DE PROCESO
APOYO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	APOYO	COORDINADOR DE CALIDAD

<b>OBJETIVO</b>	Asegurar el mantenimiento y mejoramiento de los procesos que estructuran el Sistema de Gestión de la Calidad
-----------------	--

RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
<ul style="list-style-type: none"><li>Personal competente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Equipos e implementos de Oficina</li><li>Equipos de Computo.</li></ul>

REQUISITOS	
LEGALES	NTC-GP 1000:2004
<ul style="list-style-type: none"><li>Ley 872 de 2003</li><li>Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC-GP 1000:2004</li></ul>	<p><b>Generales:</b> 4.1, 8.2.3.</p> <p><b>Específicos:</b> 8.4, 8.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.5.</p>

NA

CARACTERIZACION

VERSION: 01

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos	Solicitud de capacitación, solicitud de cambio de documentos, acciones de mejora	<b>PLANEAR</b>	Directrices de la norma ISO 9001 Planes de acción Modificación a documentos del SGC	Todos los procesos
		Planificación de Capacitaciones del Sistema de Calidad. Programación del seguimiento acciones correctivas y preventivas		
Planeación Institucional	Misión, Visión, Políticas y Objetivos - Plan de Desarrollo Estratégico.		Informe de desempeño del Sistema de Calidad	Planeación Institucional
Seguimiento y Control	Retroalimentación de logros obtenidos y/o retrasos presentados. Resultado final de evaluación	<b>HACER</b>	Informe sobre el cumplimiento de metas.	Seguimiento y Control
		Control de Documentos. Seguimiento y mantenimiento al Sistema de Gestión de Calidad. Elaboración de informe de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.		
Recursos Informáticos y Audiovisuales	Ayudas audiovisuales, mantenimiento a equipos.		Necesidades de Ayudas Audiovisuales y de mantenimiento a equipos	Recursos Informáticos y Audiovisuales
Gestión de Recursos Físicos	Servicio de mantenimiento a la infraestructura física	<b>VERIFICAR</b>	Necesidades de mantenimiento a la infraestructura física	Gestión de Recursos Físicos
Gestión del Talento Humano	Personal competente y capacitación.	Control de las Acciones Correctivas y Preventivas en todos los procesos Seguimiento a las auditorias internas	Necesidades de Personal competente y de capacitación	Gestión del Talento Humano
Gestión Compras y Suministros	Recursos		Necesidades de compra	Gestión de compras y suministros
Control Disciplinario	Decisión Final.			
Control Interno	Recomendaciones a los procesos, informes de evaluación y seguimiento.	<b>ACTUAR</b>	Queja sobre faltas de los funcionarios	Control Disciplinario
Gestión Documental	Manual de archivo y correspondencia.	Acciones correctivas y acciones preventivas como resultado a las actividades de verificación	Información	Control Interno
Gestión Jurídica	Información sobre acuerdos o resoluciones emitidas por el Consejo.			



**SOPORTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PAGINA 4  
DE: 3**

**NA**

**CARACTERIZACION**

**VERSION: 01**

**POLITICAS DE OPERACIÓN**

- La aprobación de cambios a los documentos se tramita de manera oportuna ante la rectoría para no generar documentación obsoleta en el sistema de gestión de calidad de la UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANTDER
- Los planes de auditoria anual deben dar cumplimiento a las fechas programadas para la evaluación eficaz del sistema de gestión de calidad de la institución.
- La publicación de la base documental del SGC a través del servidor se presenta oportunamente de tal forma que todos los funcionarios tengan la información del SISTEMA de GESTION de CALIDAD actualizada.
- Los responsables de los procesos realizan seguimiento a las acciones de mejora, velando por el cumplimiento de las actividades planteadas, hasta el cierre de las mismas.
- El coordinador del sistema de gestión de calidad bajo el enfoque de servicio, apoya a los responsables de los diferentes procesos en el mejoramiento continuo de los mismos.

**CONTROLES**

**INDICADORES**

- Antes de archivar el documento a la carpeta asignada se publica en la pagina CALSERV
- Solicitud acción de mejora R-GC-10
- Actas de reunión R-GC-08
- Cumplimiento al plan anual de auditoria R-GC-18

**Eficacia:**  
 GC-01 Acciones de mejoramiento continuo  
 GC-02 Acciones preventivas de mejoramiento continuo  
 GC-03 Acciones correctivas de mejoramiento continuo  
**Efectividad**  
 GC-04 Acciones de mejora  
 GC-05 Acciones de mejora  
 GC-06 Acciones de mejora  
 GC-07 Acciones de mejora

**DOCUMENTACIÓN SOPORTE**

**SISTEMAS DE INFORMACION**

- Manual de calidad.
- Procedimientos de control de documentos.
- Procedimientos acciones correctivas y acciones preventivas
- Instructivo para elaborar documentos del sistema de calidad

**CALSERV**



## SOPORTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PAGINA 4  
DE: 4

NA

CARACTERIZACION

VERSION: 01

### INFORMACION PRIMARIA

QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
NORMAS. Boletines, acuerdo, guías, novedades	ICONTEC	A través la pagina y medio físico
Leyes, decretos, ordenanza	Estado	Internet o medio físico

### INFORMACION SECUNDARIA DE TIPO 1

QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Información del sistema de gestión de calidad	Partes interesadas	Pagina web

### INFORMACION SECUNDARIA DE TIPO 2

QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Cambios en documentación	Procesos involucrados	Capacitaciones, pagina web
Planeación ejecución y resultados de auditorias	Todos los procesos	Reuniones, circulares y comunicados