

**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

OBJETIVO	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">Personal competente	<ul style="list-style-type: none">Equipos e implementos de OficinaEquipos de Computo.

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



SOPORTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PAGINA 4
DE: 2**

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	PLANEAR	Directrices de la norma ISO 9001 Planes de acción Modificación a documentos del SGC	Todos los procesos
		Planificación de Capacitaciones del Sistema de Calidad.		
Planeación Institucional	Misión, Visión, Políticas y Objetivos - Plan de Desarrollo Estratégico.	Programación del seguimiento acciones correctivas y preventivas	Informe de desempeño del Sistema de Calidad	Planeación Institucional
Seguimiento y Control	Retroalimentación de logros obtenidos y/o retrasos presentados. Resultado final de evaluación	HACER	Informe sobre el cumplimiento de metas.	Seguimiento y Control
		Control de Documentos. Seguimiento y mantenimiento al Sistema de Gestión de Calidad.		
Recursos Informáticos y Audiovisuales	Ayudas audiovisuales, mantenimiento a equipos.	Elaboración de informe de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.	Necesidades de Ayudas Audiovisuales y de mantenimiento a equipos	Recursos Informáticos y Audiovisuales
Gestión de Recursos Físicos	Servicio de mantenimiento a la infraestructura física	Control de las Acciones Correctivas y Preventivas en todos los procesos Seguimiento a las auditorias internas	Necesidades de mantenimiento a la infraestructura física	Gestión de Recursos Físicos
Gestión del Talento Humano	Personal competente y capacitación.		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.	ACTUAR	Queja sobre faltas de los funcionarios	Control Disciplinario
		Acciones correctivas y acciones preventivas como resultado a las actividades de verificación		
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 SANTANDER
- 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