

**CARACTERIZACION DE PROCESO**

Fecha de vigencia:

27/05/2021

VERSION 2  
GI-DC-001  
Pagina 1 de 1

Objetivo: Apoyar a todos procesos de institución y mantenimiento del sistema de gestión integral a través de un adecuado control de los documentos y registros, la realización de auditorías de calidad y seguimiento a la implementación de acciones de mejora que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Alcance: Aplica desde la creación y control de los documentos, registros necesarios para el SGC, la planeación y ejecución de auditorías interna, el hallazgo de no conformidades, el diseño e implementación de planes de mejoramiento mediante la identificación de acciones.

PROCESOS	ENTRADAS
1,2,3,4,5,6,7,8,9 . TODOS LOS PROCESOS	1.Manual de calidad 2.Documentos y registros internos y externos 3.Resultados de la auditoria interna 4.Quejas y/o reclamos 5.Satisfacción del cliente 6.Servicios y/o producto no conforme 7.Necesidades tecnologicas de la institución. 8.Acciones correctivas y de mejora 9-Identificar la información a proteger



PLANIFICAR
1-Planificar el mantenimiento y mejora del SGC 2.Planificar la aprobación de documentos y registros antes de su divulgación. 3.Planificar la realización de auditorias internas 4.Planificar la respuesta a quejas y/o reclamos 5.Programar seguimiento a la satisfacción del cliente 6.Planificar el seguimiento a las salidas no conformes 7.Identifica las necesidades tecnologicas 8.Programa el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora. 9-Planifica la protección de la información.



SALIDAS	PROCESO
1. Mejoramiento del sistema de gestión de calidad 2.Control de documentos y registros. 3.Informe de auditoria interna 4.Cliente satisfecho 5.Resultados del plane de mejoramiento 6. Controlar servicios no conforme 7. Responder a las necesidades tecnologicas de la institución 8. Acciones correctivas y de mejora eficaz y no eficaz.	1-GESTION DIRECTIVA 2,6-GESTION DE CALIDAD 3,7,8-TODOS LOS PROCESOS 4-ESTUDIANTE/PARTES INTERESADAS

RIESGOS
Riesgo de proceso (GI-FR-008)
DOCUMENTOS
Listado maestro de documentos (GI-FR-001)

HACER
.Normalizar los documentos generados en la empresa .Controlar los documentos de origen interno y externo .Velar por el control de documentos internos y externos .Evaluar los procesos y ajustes de documentos .Realizar seguimiento a la implementación y cierre eficaz de las acciones .Elaborar plan e informe de auditoria interna de calidad .Revisar las causas de las salidas no conformes .Realizar las copias de seguridad de la información

RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
.Recursos economicos .Equipo tecnologico .Infraestructura	Dependencia Jerarquica: Junta de socios Supervision de Personas:No aplica	Asesor de calidad

REGISTROS
Listado maestro de registros (GI-FR-002)

VERIFICACIÓN
.El cumplimiento de control de documentos internos y externos .El cumplimiento y realización de auditorias .El seguimiento y cierre eficaz de las acciones Evaluar el mejoramiento continuo de los procesos del SGC.

REQUISITOS GENERALES
ISO 9001 NTC:5555 NTC:5581 NTC:5663 NTC 5665

DOCUMENTOS EXTERNOS
Listado maestro de documentos de origen externos (GI-FR-003)

ACTUAR
Reprogramación y seguimiento de las auditorias Seguimiento y control de las acciones no eficaces

MEDICIÓN - INDICADORES
% Desempeño de los procesos