



<b>Caracterización</b>	<b>Código</b>	CA-GQ-01
	<b>Página</b>	1

### A. IDENTIFICACION DEL PROCESO

**1. Nombre y sigla del Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD - GQ**

**2. Tipo de Proceso:** Proceso Estratégico

**3. Responsable del Proceso:** Representante de la Alta Dirección

**4. Objetivo del Proceso:** Implementar, mantener y mejorar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en la Universidad Francisco de Paula Santander, para identificar y satisfacer las necesidades de los clientes.

**5. Alcance del Proceso:** Inicia con la Planificación del sistema de gestión de la calidad, hasta la evaluación, análisis y mejora del sistema.

### B. REQUISITOS GENERALES DEL PROCESO

**6.1 Interrelaciones con otros procesos y entes:**

Direccionamiento estratégico  
Control Interno  
Gestión Jurídica y Control Disciplinario.  
Gestión del Capital Humano.  
Gestión de Bienes y Servicios.  
Gestión Financiera.  
Gestión Documental.

**6.2 Requisitos**

Externos ( usuarios, beneficiarios ) y Legales	Internos ( de la institución )	MECI 1000:2005	NTCGP 1000:2004
Ley 872 de 2003 Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC-GP 1000:2004 Ley 594 de Archivo. Decreto 4110 de 2003.	Resolución por la cual se asigna el comité de calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander  Acta xxx por la cual se designa el representante de la alta dirección	Componente	4.1, 8.2.3. 8.4, 8.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.5.

### C. ACTIVIDADES DEL PROCESO ( Planear, Hacer, Verificar, Actuar )



<b>Caracterización</b>	<b>Código</b>	CA-GQ-01
	<b>Página</b>	1

7. Emisor	8. Entradas	9. Actividades ( P_H_V_A )	10. Salidas (Productos o Resultados)	11. Receptor
Consejo Académico  Gobierno Nacional  Direccionamiento Estratégico  Control Interno	Misión Institucional Visión Institucional	<b>P:</b> Planificación de la implementación del Sistema Integrado de Calidad.	Planificación, Control y Seguimiento al Sistema Integrado de Calidad  Plan de Acciones Correctivas y Preventivas.	Comité de Calidad  Direccionamiento Estratégico.  Control Interno  Todos los Procesos
		<b>P:</b> Programación del seguimiento acciones correctivas y preventivas.		
Direccionamiento Estratégico  Control Interno  Comité de Calidad  Todos los Procesos	Planificación, control y seguimiento al Sistema Integrado de Calidad	<b>H:</b> Seguimiento y mantenimiento al Sistema de Gestión de Calidad.	Informe de Desempeño del Sistema Integrado de Calidad.  Acta de revisión por la dirección.	Direccionamiento Estratégico  Control Interno
		<b>H:</b> Elaboración de informe de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, para la revisión por la dirección.		
	Reportes al tratamiento de producto servicio no conforme.	<b>H:</b> Identificación del producto no conforme.	Aplicación de Acciones Correctivas preventivas y de mejora.	Comité de Calidad  Todos los Procesos
		<b>H:</b> Auditorias Internas de calidad para el seguimiento y control del		



<b>Caracterización</b>	<b>Código</b>	CA-GQ-01
	<b>Página</b>	1

Direccionamiento Estratégico	Informes de Auditoria	SGC. <b>V</b> : Control de las Acciones Correctivas y Preventivas en todos los procesos	Plan de Mejora Continua y Aplicación de Acciones	Direccionamiento Estratégico
Control Interno Institucional		<b>V</b> : Seguimiento a las auditorias internas		Evaluación de la Eficacia de las Acciones tomadas.

**D. Actividades del Actuar ( Ajustar, Asegurar )**

12. Llevar a cabo Acciones de Mejora Continua, Correctivas y Preventivas. Acciones correctivas y acciones preventivas como resultado a las actividades de verificación

**E. RECURSOS**

**F. Identificación de Riesgos del Proceso ( Ver mapa de riesgos asociados a cada proceso ), códigos :**

13. Tecnológicos		14. Físicos		15. Humanos	G.CONTROLES AL PROCESO
Recurso	Condición	Recurso	Condición	Cargo	
Computadores	Alto rendimiento,	Oficinas	Muebles aptos para el desempeño y con amplio espacio, así como un diseño adecuado de ergonomía	Rector	Actas de verificación de reuniones de comité de calidad, así como listados de asistencia al mismo



<b>Caracterización</b>	<b>Código</b>	CA-GQ-01
	<b>Página</b>	1

Video Beam		Sala de Juntas	Espacio adecuado para 20 personas	Representante de la Alta Dirección	Indicadores
Memorias USB	De capacidad entre 2 y 4 gigas de almacenamiento	Archivador	Cumpla condiciones de almacenamiento para documentación que genere el sistema	Coordinador de Calidad	
				Profesionales Universitarios	

#### H. OBJETIVOS DE CALIDAD ASOCIADOS AL PROCESO

- Alcanzar niveles de satisfacción de los Usuarios (Comunidad Académica) en relación con los servicios ofrecidos por la institución.
- Implementar una estructura organizacional flexible, orientada por procesos que respondan a los cambios del micro y macro ambiente para el logro de la visión institucional.
- Adoptar un Sistema Integrado de Gestión que permita el mejoramiento continuo y el desarrollo eficiente, eficaz y efectivo de los procesos de la Institución.

#### I. SEGUIMIENTO y MEDICION DE LA GESTION DEL PROCESO

NOMBRE DE INDICADOR	FORMULA	META	TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE DE INFORMACION
Quejas y Reclamos	(# de quejas, reclamos y sugerencias resueltas/ Total quejas, reclamos y sugerencias recibidas)*100	80%	Eficacia	Coordinador de Calidad	Mensual	Quejas y Reclamos
Ejecución de Auditorias	(Auditorias realizadas / Autoridades	90%	Eficacia	Coordinador de Calidad	Semestral	Plan de Auditorias



<b>Caracterización</b>	<b>Código</b>	CA-GQ-01
	<b>Página</b>	1

	programadas)*100					
Acciones Preventivas y /o Correctivas	Acciones Ejecutadas / Acciones Identificadas	80%	Eficacia	Coordinador de Calidad	Semestral	
Satisfacción del Cliente	(Total de clientes satisfechos / Total clientes encuestados) *100	60%	Eficacia	Coordinador de Calidad	Semestral	Medición de la satisfacción del cliente
Divulgación de Política y Objetivos	(# de funcionarios que conocen la política, objetivos y responsabilidades frente al SGC / # de Encuestados)*100	80%	Eficacia	Coordinador de Calidad	Semestral	Plan de Comunicaciones

**J. DOCUMENTACION ASOCIADA**

17. Documentos Internos (Procedimientos, Instructivos, Formatos, Guías, ) ( Ver listado maestro de documentos internos )	18. Documentos Externos ( Si los hay) ( Ver listado maestro de documentos externos )
---	---

***Control de Cambios***

Fecha	Cambio Justificación y ¿Qué se Modifico?	Versión	Distribución



<b>Caracterización</b>	<b>Código</b>	CA-GQ-01
	<b>Página</b>	1

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
<b>Lady Diana Chaparro Martínez</b> Asesor Proceso		<b>Lady Diana Chaparro Martínez</b> Asesor Proceso		<b>Víctor Manuel Ardila Soto</b> Líder de Proceso	
Fecha	28 de Noviembre de 2008	Fecha	1 de Diciembre de 2008	Fecha	1 de Diciembre de 2008