



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>CÓDIGO</b>	<b>EV-CAL-CP-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>8</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2024</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>1 DE 5</b>
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Implementar, mantener y mejorar del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas, para contribuir al logro de los objetivos estratégicos y la mejora continua de la institución.
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Coordinador del Sistema Gestión de Calidad

PARTE INTERESADA		ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLES	SALIDA	PARTE INTERESADA	
INTERNA	EXTERNA						PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNA
1. Todos los Procesos	2. Organización Internacional de Normalización (ISO) – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	1.1 Mapa de Procesos 1.2 Caracterización de los Procesos Norma ISO 9001 2.2. Metodologías para la Evaluación de la Calidad del Servicio 2.3. Metodologías para la mejora continua 2.4. Metodología para la identificación de riesgos y oportunidades	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar el Programa y Plan de auditorías internas de calidad.</li> <li>Estructurar mecanismos y estrategias para la difusión y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>Estructurar mecanismos y estrategias para conocer la percepción del cliente (interno y externo) respecto al cumplimiento de sus requisitos y la satisfacción y la calidad de los servicios prestados.</li> <li>Establecer lineamientos para realizar la revisión del SGC para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua.</li> <li>Estructurar mecanismos y estrategias de seguimiento, medición, análisis y evaluación</li> <li>Estructurar mecanismos para la identificación de riesgos y oportunidades</li> </ul>	Coordinador SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Auditorías Internas del SGC</li> <li>Plan de Auditorías Internas del SGC</li> <li>Mecanismos y estrategias de difusión y mantenimiento del SGC</li> <li>Metodología para la para la determinación y selección de las oportunidades de mejora e implementación de acciones</li> <li>Metodología para la identificación de riesgos y oportunidades</li> </ul>	1. Todos los Procesos	Comunidad Universitaria
1. Todos los procesos 2. Proceso Gestión de Calidad.	4. Organización Internacional de Normalización (ISO) – Departamento	1.1. Norma ISO 9001 – NTC ISO 19011. 1.2. Resultados de auditorías 1.1. Documentación de los	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar el Programa y Plan de auditorías internas de calidad.</li> <li>Ejecutar mecanismos y estrategias para la difusión y mantenimiento del</li> </ul>	Coordinador SGC Equipo de trabajo del SGC	Informe de auditoría Evidencia de las estrategias ejecutadas (correos electrónicos, registros fotográficos,	Todos los Procesos Dirección Estratégico	

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>CÓDIGO</b>	<b>EV-CAL-CP-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>8</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2024</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>2 DE 5</b>
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

PARTE INTERESADA		ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLES	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	PARTE INTERESADA	
INTERNA	EXTERNA						INTERNA	EXTERNA
3. Usuarios del Servicio (internos)	Administrativo de la Función Pública (DAFP) 5. Usuarios del servicio (externos)	procesos. 1.2. Procedimiento de Auditoría Interna. 4.1. Programa y Plan de Auditoría 4.2. Procedimiento Mejora continua. 4.3. Metodología para la administración de+ los riesgos 5.1. PQRSD, Encuestas de evaluación de la gestión del servicio prestado, Encuestas de satisfacción 5.2. Resultados de auditorías 1.2 Retroalimentación del cliente (encuestas de satisfacción buzones de evaluación de la gestión, Informe de PQRS) 5.3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio (resultados de mediciones de indicadores de los procesos) 5.4. Estado de las acciones		Sistema de Gestión de Calidad <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar mecanismos y estrategias para conocer la percepción del cliente (interno y externo) respecto al cumplimiento de sus requisitos y la satisfacción y la calidad de los servicios prestados</li> <li>Realizar la revisión del SGC para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua.</li> <li>Ejecutar mecanismos y estrategias para la determinación y selección de las oportunidades de mejora e implementación de acciones para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo.</li> <li>Ejecutar mecanismos para la identificación de riesgos y oportunidades</li> </ul>		material POP, listados de asistencia, etc.) <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR</li> <li>Informe Consolidado de Buzones</li> <li>Informe Encuesta de Satisfacción</li> <li>Informe de Revisión por la Dirección al SGC</li> <li>Correcciones, Acciones correctivas, Mejora continua</li> <li>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul>		

Vigilada Mineducación



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>CÓDIGO</b>	<b>EV-CAL-CP-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>8</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2024</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>3 DE 5</b>
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

PARTE INTERESADA		ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLES	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	PARTE INTERESADA	
INTERNA	EXTERNA						INTERNA	EXTERNA
		correctivas y preventivas Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección 5.5. Cambios que podrían afectar al SGC 5.6. Recomendaciones para la mejora 5.7. Resultados de la gestión realizada sobre riesgos identificados.						
1. Proceso Gestión de Calidad 2. Direccional miento Estratégico		1.1. Informes Auditorías Internas. 1.2. Acciones Correctivas. 1.3. Oportunidades de Mejora 1.4. Riesgos 2.1. Informe de Revisión por la Dirección del SGC	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar:</li> <li>La conformidad del SGC con los requisitos propios de la organización, los requisitos de la norma y que el SGC se mantiene eficazmente</li> <li>Efectividad de estrategias de difusión y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>Efectividad de mecanismos y estrategias para conocer y realizar seguimiento a la percepción del cliente (interno y externo) respecto al cumplimiento de sus requisitos y la satisfacción y la calidad de los servicios prestados.</li> <li>Verificar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del SGC.</li> </ul>	Coordinador SGC  Equipo de trabajo del SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Revisión por la Dirección al SGC</li> </ul>	Direccional miento Estratégico	

Vigilada Mineducación



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>CÓDIGO</b>	<b>EV-CAL-CP-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>8</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2024</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>4 DE 5</b>
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

PARTE INTERESADA		ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLES	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	PARTE INTERESADA	
INTERNA	EXTERNA						INTERNA	EXTERNA
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la eficacia de las oportunidades de mejora y de las acciones implementadas tendientes a cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo</li> </ul>				
1. Gestión de Calidad 2. Direcciona miento Estratégico		1.1. Informes de Auditorías Internas 2.1. Informe de Revisión por la Dirección del SGC	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar acciones producto de las actividades de verificación</li> </ul>		Acciones	Todos los procesos	

**REQUISITOS CLIO**

DEL CLIENTE	LEGALES Y REGLAMENTARIOS (Normograma - Externos)	IMPLÍCITOS	ORGANIZACIÓN (Normograma - Internos)
Ver documento <a href="#">EV-CAL-MR-02 MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-FO-08 NORMOGRAMA</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-DA-07 INTERRELACION REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 2015 CON LOS PROCESOS DEL SGC</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-FO-08 NORMOGRAMA</a>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS	RECURSOS
<a href="#">Ver link documentación procesos SGC</a>	<a href="#">Ver link Indicadores</a>	<a href="#">Ver link de Administración del Riesgos</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talento Humano Competente</li> <li>Instalaciones físicas adecuadas</li> <li>Hardware y Software actualizado</li> <li>Recursos económicos</li> </ul>

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>CÓDIGO</b>	<b>EV-CAL-CP-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>8</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2024</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>5 DE 5</b>
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSION DEL DOCUMENTO</b>	<b>RIGE A PARTIR DE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
1	22 Octubre de 2008	Adopción de la documentación del sistema de gestión de calidad Resolución 128 de 2008
2	20 Septiembre de 2010	Actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad Resolución 134 de 2010
3	30 junio 2011	Actualización de documentos.
4	15 agosto de 2012	Actualización de documentos.
5	6 Febrero de 2016	Actualización de documentos
6	EV-CAL-FO-17 del 01 de Octubre del 2020	Actualización de documentos
7	EV-CAL-FO-17 del 02 de Mayo del 2022	Actualización de documentos
8	EV-CAL-FO-17 del 20 de Agosto del 2024	Actualización de documentos

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LAURA LORENA PÉREZ CALDERÓN Profesional de Apoyo SGC	ÁLVARO ERNESTO TORRENTE LÓPEZ Profesional de Apoyo SGC	MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA Coordinador SGC

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana