



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.

CÓDIGO: 60.038.01-003-20

Fecha: 18/02/2021

Actualizado mediante Resolución 0088 de febrero 2021

Proceso	Responsable del Proceso	Tipo
PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIOS	EVALUACIÓN Y CONTROL

PROPÓSITO

Definir las actividades del proceso para administrar, controlar y evaluar la documentación, implementación y alcance del sistema de gestión de la calidad de la empresa para asegurar y mejorar continuamente su conformidad con las disposiciones planificadas de prestación de los servicios y cumplimiento de los lineamientos establecidos en las normas ISO-9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Desarrollo administrativo con los requisitos de la entidad y que el S.G.C. se ha implementado, se mantiene y se mejora continuamente de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Alcance

Aplica para las actividades de implementación, mantenimiento, control de documentos, control de Registros, Auditorías Internas de calidad, mejoramiento de los procesos y las responsabilidades como representante de la dirección del S.G.C. del IDESAN

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL	Direccionamiento estratégico	P	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES Y RIESGOS DEL PROCESO. VALORAR RIESGO INHERENTE. IDENTIFICAR LOS CONTROLES PARA DETERMINAR RIESGO RESIDUAL. ESTABLECER LOS PLANES DE MITIGACIÓN Y TRATAMIENTO PARA LOS RIESGOS ALTOS Y EXTREMOS. Establecer las fechas y controles de los riesgos por Manual conforme a los riesgos y responsabilidades identificados.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales Informe de seguimiento a riesgos	Informe de riesgos trimestral	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
PARTES INTERESADAS	Requisitos, necesidades y expectativas	P	IDENTIFICAR LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL PROCESO. Identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas. Identificación de necesidades de comunicación con partes interesadas.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Matriz de identificación de partes interesadas Requisitos, necesidades y expectativas de partes interesadas Comunicación con partes interesadas	Matriz de partes interesadas	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
TODOS LOS PROCESOS	Necesidades de información desde y hacia el proceso	P	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO. Gestionar la comunicación del proceso con eficacia.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Matriz de comunicaciones	Matriz de comunicaciones	TODOS LOS PROCESOS
TODOS LOS PROCESOS	Necesidad de cambio	P	IDENTIFICAR EL CAMBIO, SU JUSTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS. Determinar la integridad del S.G.C. Asignar actividades, recursos, responsabilidades y autoridades.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Plan de cambios	Planificación de cambios	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
LOS CLIENTES Y USUARIOS TODOS LOS PROCESOS DEL IDESAN EL ESTADO.	Requisitos de las normas NTC ISO:9001, MIPG. Plan estratégico de la entidad Requisitos legales, requisitos y/o necesidades de la organización y de las partes interesadas	P	PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO-9001 y MIPG Coordinar y direccionar la ejecución del plan de implementación y/o mejoramiento del sistema de calidad en la entidad, con base en los requerimientos de la norma NTC ISO 9001, requisitos del MIPG, los requisitos legales, las características de la empresa y en las necesidades de los clientes se determinan las acciones necesarias para establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de calidad de la organización, basados en el plan de implementación y/o mejoramiento.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Plan de trabajo (Cronograma para implementación y/o Mantenimiento del S.G.C.)	Comités de Calidad, Gerencial. Oficina de Control interno. Plan de trabajo Actualizado.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
CLIENTES TODOS LOS PROCESOS DEL IDESAN COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIOS	Requisitos de las normas NTC ISO:9001, MIPG Plan estratégico de la entidad Requisitos legales, requisitos y/o necesidades de la organización y de las partes interesadas	P	PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO: PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C. Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización y en la definición de metas e indicadores del proceso Planeación, Mejoramiento y Administración del S.G.C., mapa de procesos y en general los diferentes documentos inherentes al proceso con el fin de lograr su eficaz, eficiente y efectiva implementación y mantenimiento en el S.G.C.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Procedimientos. Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso. Fichas de Indicadores de Gestión. Plan de acción.	Listado maestro de Documentos. Listados de distribución Acto administrativo de adopción. Documentos originales firmados.	PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. AUDITORES ENTIDAD CERTIFICADORA	Resultados de auditorías anteriores Importancia de los procesos áreas a auditar.	P	COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS, ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE AUDITORÍAS AL S.G.C. realizar el programa de auditorías, junto con el equipo de auditores internos, definiendo fechas, selección de auditores, tipo de auditoría, procesos a auditar de acuerdo con el procedimiento 60.027.02-007 auditorías internas del S.G.C.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO AUDITORES INTERNOS	Programa de auditorías del S.G.C. Planes de auditoría Interna Registros de auditoría Interna	Indicador de Gestión Cronograma de Auditorías Plan de auditoría	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.	Requisitos de las normas NTC-ISO:9001, MIPG Sistema de desarrollo administrativo. Requisitos legales. Requisitos y/o necesidades de la organización Requisitos y/o necesidades de los clientes	H	ESTABLECER Y MANTENER EL MANUAL DE CALIDAD Mantener actualizado el manual de calidad del instituto, teniendo siempre en cuenta el impacto de los cambios en el sistema de gestión de calidad	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Manual de Calidad Actualizado y Controlado	Listado Maestro de documentos. Acto administrativo de adopción. Documentos originales firmados. Listados de distribución	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.	Misión, Visión, Política, Objetivos de calidad. Plan de implementación y mejoramiento del S.G.C, direccionamiento de la gerencia Plan de acción. Documentos del S.G.C. Código de Ética Manual de funciones	H	IMPLEMENTAR DIRECTRICES Y DISPOSICIONES DEL INSTITUTO PARA EL S.G.C. EN SU PROCESO Implementar y realizar aporte con su gestión como responsable del proceso y de acuerdo la importancia y a la pertinencia de su labor como funcionario de la entidad.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Reorganización operativa, conocimiento y apropiación de la Política de calidad, objetivos, misión y visión del instituto por parte de los funcionarios que participan en el proceso	Auditoría Interna Auditoría de control Interno Autogestión. Revisión por la dirección. Evaluación del desempeño	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS	Plan de trabajo (Cronograma para implementación y/o Mantenimiento del S.G.C.) Resultados de Auditorías	H	RESPONSABILIDADES COMO LIDER DE CALIDAD El líder de Calidad tiene como Misión asegurar que el sistema de gestión de calidad se implementa, mantiene y mejora en la organización para los procesos y el servicio para el logro de los objetivos y la política de calidad. Los demás detalles de sus funciones se encuentran inmersos en el formato: 60.038.02-021 Roles, autoridad y responsabilidad, en el cual hace referencia a la información requerida.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO JEFE DE OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	Informes de Avance de la implementación y/o mantenimiento del S.G.C. Actas del Comité de calidad / Gerencial.	Comité de Gerencia / Calidad. Comité de Coordinación de Control Interno. Informes de Avance.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
TODOS LOS PROCESOS	Plan de trabajo (Cronograma para implementación y/o Mantenimiento del S.G.C.) Resultados de Auditorías	H	-Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. -Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. y de cualquier necesidad de mejora. -Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. -Gestionar del programa de auditorías internas del IDESAN. -Gestionar de los documentos del sistema de gestión de calidad. -Gestionar de las acciones correctivas y de mejora resultado de la auditoría interna. -Solicitar al área comercial el informe de quejas y reclamos con frecuencia trimestral. -Solicitar al área comercial el informe de satisfacción del cliente con frecuencia anual.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO JEFE DE OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	Actas Comité de Coordinación de Control Interno. Informes de auditoría.	Comité de Gerencia / Calidad. Comité de Coordinación de Control Interno. Informes de Avance.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL	Política de Calidad Objetivos de Calidad	H	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD. coordinar la comunicación e implementación de la política y los objetivos de calidad., mediante los documentos del S.G.C., las carteleras de Idesan.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Registros de Asistencia a capacitación y/o reuniones Política de calidad Publicada en carteleras. Manual de calidad.	Auditoría Interna Política aprobada.	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL	Manual de Administración del Riesgo Operativo Política de gestión de Riesgos.	H	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS Coordinar la comunicación e implementación de la política de gestión de riesgos, mediante los documentos del S.G.C., y las carteleras de Idesan,	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Registros de Asistencia a capacitación y/o reuniones Política de Gestión de Riesgos Publicada en carteleras.	Auditoría Interna Política aprobada	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. EL ESTADO. LOS CLIENTES. ENTIDAD CERTIFICADORA	Requisitos de las normas NTC-ISO:9001, MIPG Requisitos y/o necesidades de documentación de los Procesos del S.G.C. Documentos del S.G.C. Normas. Documentos externos	H	LIDERAR EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS normalizar los procesos de creación, aprobación, emisión, modificación y anulación de los documentos del sistema de gestión de la calidad. de acuerdo con el procedimiento 60.027.02-001 creación y elaboración de documentos del S.G.C, 60.027.02-002 control de documentos del S.G.C,	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Documentos controlados como: Procedimientos Instructivos Formatos Caracterizaciones Manual de calidad Planes de calidad Demás documentos	Listado Maestro de documentos. Tablas de Retención Documental. Listados de distribución Acto administrativo de adopción.	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. EL ESTADO. CLIENTES. PROVEEDORES	Registros del S.G.C. Ley 594, ley General de Archivos	H	LIDERAR EL CONTROL DE LOS REGISTROS Normalizar los procesos necesarios para la adecuada identificación, almacenamiento, protección, recuperación, determinación de tiempo de retención y la disposición de los registros del sistema de gestión de la calidad. De acuerdo con el procedimiento 60.027.02-003 control de registros del S.G.C.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Registros controlados. Tablas de Retención Documental Listado Control de Registros.	Listado Maestro de documentos. Tablas de Retención Documental.	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. EL ESTADO. CLIENTES. PROVEEDORES
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Listado Maestro Listado para el control de registros. Procedimientos para control de documentos y control de registros.	H	REALIZAR LAS AUDITORIAS INTERNAS. Responder a las auditorías internas realizadas según el cronograma de auditorías, relacionadas con este proceso.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Informes de Auditoría Interna. Informes de Auditorías Independientes al Sistema de Control Interno. Informes de avance de implementación y/o mantenimiento del S.G.C.	Auditoría Interna	S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Listado Maestro Listado para el control de registros. Procedimientos para control de documentos y control de registros.	H	RESPONDER A AUDITORIAS INDEPENDIENTES. Responder a las auditorías independientes al sistema de control interno realizadas según el cronograma de auditorías, relacionadas con este proceso.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Informes de Auditorías Independientes al Sistema de Control Interno. Informes de avance de implementación y/o mantenimiento del S.G.C.	Auditorías Independientes al Sistema de Control Interno.	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Listado Maestro Listado para el control de registros. Procedimientos para control de documentos y control de registros.	H	RESPONDER A AUDITORIAS EXTERNAS. (CONTRALORÍA / ENTIDAD CERTIFICADORA) Responder a las auditorías externas realizadas programadas, relacionadas con este proceso	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Informes de Auditoría Interna Contraloría Informe de Auditoría de la Entidad Certificadora Informes de avance de implementación y/o mantenimiento del S.G.C.	Auditorías Contraloría Auditorías del Ente Certificador	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales Manual de Administración del Riesgo Operativo	H	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO Tratar, los riesgos del proceso, implementando los controles y planes de mitigación y tratamiento para los riesgos altos y extremos; en cuanto a los riesgos bajos y moderados hacer seguimiento a los controles para reducir pérdidas potenciales y/o incrementar beneficios potenciales.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales actualizado Plan de mitigación y tratamiento de riesgos extremos y altos	Revisión por la Dirección. Indicadores de gestión.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales Plan de mitigación y tratamiento de riesgos extremos y altos	V	MONITOREO RIESGO Monitorear de manera permanente el desarrollo de los planes de mitigación y tratamiento establecidos para los riesgos extremos y altos, así como, los controles propuestos para los riesgos moderados y bajos. El líder de proceso cada tres meses debe evaluar la ejecución del control en su proceso para actualizar el inventario de controles. Control Interno como parte del desarrollo de su plan de auditoría debe incluir la evaluación de la ejecución de los controles para aquellos riesgos de nivel extremo o alto.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO ASESOR CONTROL INTERNO	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales con monitoreo	Seguimiento por la Oficina de Control Interno	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Actividades desarrolladas para el S.G.C.	V	REVISIÓN DEL CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL S.G.C. Revisar y actualizar continuamente el cronograma en cuanto a las actividades ejecutadas y por realizar. Presentar informe de avance a la gerencia cuando esta lo solicite.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Cronograma para la implementación y mantenimiento del S.G.C. con su seguimiento	Cumplimiento de las actividades programadas	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Listado Maestro Listado para el control de registros. Procedimientos para control de documentos y control de registros.	V	REVISIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE LISTADO MAESTRO. Revisar y actualizar continuamente el listado maestro de documentos para controlar las versiones de los documentos.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Listado maestro de documentos. Tablas de retención Informes de avance de implementación y/o mantenimiento del S.G.C.	Auditoría Interna Auditorías Independientes al Sistema de Control Interno. Auditorías Contraloría Auditorías del Icontec	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Listado Maestro Listado para el control de registros. Procedimientos para control de documentos y control de registros.	V	REVISIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL CONTROL DE REGISTROS. Revisar y actualizar continuamente el listado de registros para controlar el archivo de los mismos.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Listado maestro de documentos. Tablas de retención Informes de Auditoría Interna. Informes de Auditorías Independientes al Sistema de Control Interno. Informes de avance de implementación y/o mantenimiento del S.G.C.	Auditoría Interna Auditorías Independientes al Sistema de Control Interno. Auditorías Contraloría Auditorías del Icontec	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Registros de la Auditoría Interna	V	REVISIÓN DEL CRONOGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA. Revisar y actualizar continuamente el cronograma en cuanto a las actividades ejecutadas y por realizar.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Cronograma de Auditoría Interna para el mantenimiento del S.G.C. con su seguimiento	Cumplimiento de las actividades programadas	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
CLIENTES EXTERNOS GESTIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA SECRETARIA DE GERENCIA	Quejas o reclamos del Servicio	V	MANEJO DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMOS Hacer seguimiento al área responsable de las quejas y reclamos de los clientes, a su gestión y respuesta, con frecuencia trimestral.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Formato de control de quejas y reclamos	Respuesta de las quejas y/o reclamos	S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL CLIENTE EXTERNO
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Informe de Producto no conforme por proceso	V	PRODUCTO NO CONFORME Seguimiento trimestral a la gestión de los productos no conformes generados en los procesos para su evaluación.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Cuadro control de producto no conforme.	Cierre y tipo de producto no conforme	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
S.G.C. IDESAN TODOS LOS PROCESOS	Plan de Mejoramiento	V	SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL INSTITUTO Revisar y hacer seguimiento con los líderes de proceso a la implementación e impacto de los planes de mejoramiento propuestos en cada uno de los procesos.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Seguimiento al Plan de Mejoramiento	Cumplimiento e impacto	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C. GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.	Cuestionario Auto evaluación del Control	V	AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Realizar la auto evaluación del control teniendo en cuenta la encuesta, y verificar la existencia de cada uno de los elementos de control, así como evaluar su efectividad en el proceso, área responsable y la entidad	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Cuestionario Auto evaluación del Control diligenciado para procesar.	Comité de Coordinación de Control Interno.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD PLANEACION, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.
PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.	Fichas Técnicas de Indicadores. Manual de Sistema de Evaluación y Control Procedimientos. Reglamentos, Requisitos legales	V	AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROCESO Recopilar de datos y procesamiento de indicadores de gestión relacionados con el proceso, calificarlos de acuerdo a la gestión realizada comparándolo con las metas establecidas, presentando informe	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Informe de Autogestión del proceso Indicadores de Gestión	Revisión por la Dirección Cuadro de Mando	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C. ORGANISMOS DE CONTROL
PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.	No conformidades del proceso, Problemas potenciales. Riesgos importantes o inaceptables. Acciones de mejora	A	PLANTEAR. DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR PLANES ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PLANES DE MEJORA. De acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación del control de los documentos, el control de los registros, las auditorías internas y el seguimiento del cronograma plantear, documentar e implementar acciones correctivas y/o de mejora con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO	Acciones correctivas Planes de Mejoramiento del proceso Planes de mejoramiento Individual	Seguimiento de acciones Correctivas y Planes de mejoramiento.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C. COTROL INTERNO

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:	Se interrelaciona con todos los procesos del S.G.C. para mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
RECURSOS:	Computador, Software, Teléfono / Celular, Internet, Equipos de Oficina.
RIESGOS:	Ver Matrices de Riesgos Institucionales.
PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:	Indicadores de gestión del proceso, Informes de avance implementación y mantenimiento del S.G.C., Cumplimiento de programa Auditorías internas del S.G.C., gestión de las quejas y reclamos, gestión del producto no conforme, Acciones correctivas y preventivas.
REQUISITOS	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Servicio oportuno y amable, Asesoría y capacitación, Confiabilidad y respaldo del instituto, Tasas y plazos competitivos, Agilidad en los trámites, Información oportuna y veraz, Rendimiento de capital, Desarrollo socioeconómico, Proyección social.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de Higiene y seguridad industrial</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Ver Normograma de la Entidad</p> <p>REQUISITOS ISO 9001: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.3, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.</p>
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Manual de Calidad Manual de Contratación Manual de Evaluación y Control de la Gestión Manual de Perfiles y Responsabilidades Manuales de Administración de Riesgo Institucionales. Matrices de Riesgos Institucionales 60.027.02-001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, 60.027.02-002 Control de documentos del S.G.C, 60.027.02-003 Control de Registros del S.G.C, 60.027.02-004 Acciones correctivas, correcciones y acciones de mejora, 60.027.02-006 Control del producto y-o servicio no conforme, 60.027.02-007 Auditorías internas integrales del S.G.C. y Control Interno.</p>

OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO PLANEACIÓN MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
<p>2.5.3 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua</p>	<p>% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS DEL S.G.C. EN GENERAL</p>	<p>EFICACIA</p>	<p>MENSUAL</p>	<p>PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO</p>
<p>2.5.5 Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el Instituto, para garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucionales, fortaleciendo la implementación y desarrollo de la política y la administración de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos.</p>	<p>% AVANCE DEL PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN y/o MANTENIMIENTO DEL S.G.C.</p>	<p>EFICACIA</p>	<p>TRIMESTRAL</p>	<p>PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO</p>

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
14	30/09/2016	Revisado y actualizado.
15	24/03/2017	Revisado y actualizado, cambios en los indicadores y cambios en el esquema general.
16	15/09/2017	Adecuación de la caracterización acorde a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, cambio de indicadores de gestión del proceso: PLANEACIÓN MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.
17	25/10/2017	Ajuste a la caracterización atendiendo a los lineamientos del SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DEL IDESAN, modificando y agregando las actividades que responden a los controles del SARO para su integración.
18	18/01/2018	Revisión, ajuste y actualización en los requisitos y documentos relacionados de la caracterización del proceso.
19	12/06/2020	Actualizado con los nuevos logos institucionales
20	18/02/2021	Actualizado con la resolución 0088 de febrero 18 de 2021