



FICHA DE CARACTERIZACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD


Código: FCA-GDC

Fecha de Aprobación: 10-08-2018

Versión: 06

Total Páginas: 1

OBJETIVO	Implementar, articular y dotar al Sistema de Gestión de Calidad de herramientas y métodos que garanticen su documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua al cumplimiento de los objetivos de calidad.			
ALCANCE	Inicia con las directrices del Comité del Sistema, en el seguimiento de las políticas, documentación y evaluación e implementación de acciones de mejora para todos los procesos del Sistema de Gestión			
RESPONSABLE	Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación - Líder del proceso (Representante de la Dirección)			
PROVEEDORES (Internos y/o externos)	ENTRADAS (Recursos, requisitos)	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS (producto y/o servicios)	USUARIOS (Internos y/o externos)
Procesos de la Universidad Pedagógica Nacional	Solicitud de actualización documental para creación, modificación, y anulación de los procesos	<pre> graph TD P[Planificar el plan de trabajo para la administración, ejecución, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.] --> H1[Definir los objetivos y política del Sistema de Gestión de Calidad] P --> H2[Realizar socializaciones y capacitaciones en los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión a la comunidad Universitaria] P --> H3[Brindar asesoría y acompañamiento técnico en el manejo del Sistema, su actualización en la documentación y en sus herramientas como el mapa de riesgos, mecanismos de medición y planes de mejoramiento.] P --> H4[Programar y coordinar las auditorías internas y externas de calidad] P --> H5[Coordinar las sesiones del comité del sistema, y de la revisión por la dirección, así mismo realizar el seguimiento de los compromisos y decisiones que se generen.] H1 --> V1[Verificar la eficacia de las acciones de mejora implementadas en los procesos del Sistema] H2 --> V1 H3 --> V1 H4 --> V2[Evaluar el cumplimiento del plan de trabajo para la administración del Sistema de Gestión Integral] H5 --> V2 V1 --> A[Realizar las acciones correctivas de mejora al sistema de Gestión.] V2 --> A A --> P A --> F[Formular el plan de mejoramiento del proceso] F --> P </pre>	Documentos actualizados Listado maestro de documentos actualizado Acto administrativo de actualizaciones del Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad en la vigencia.	Procesos de la Universidad Pedagógica Nacional
Todos los procesos Usuarios y partes interesadas	Observaciones No conformidades Informe de auditoría		Plan de Mejoramiento Acciones de correctivas, de mejora y correcciones.	Todos los Procesos de la Universidad Pedagógica Nacional
Todos los procesos Usuarios y partes interesadas	Propuesta de encuestas de satisfacción de los procesos Resultados de la aplicación de las encuestas. Instrumentos de medición - Indicadores Identificación de riesgos de gestión y de corrupción; identificación de oportunidades.		Encuesta a aplicar Informe de resultados de encuestas de satisfacción con destino a los procesos	Todos los Procesos de la Universidad Pedagógica Nacional
Todos los procesos	Identificación de necesidades de capacitación y sensibilización de los temas del Sistema de Gestión.		Mapa de riesgos institucional por proceso aprobado Mapa de riesgos de corrupción aprobado Medición y análisis de indicadores	Proceso Gestión de Control y Evaluación Alta dirección Comité del Sistema de Gestión
Entidades externas (Departamento de la Función Pública, Icontec)	Normatividad asociada (MECI - ISO)		Listados de asistencia a capacitación y socialización del Sistema de Gestión de Calidad	Personal de la UPN Usuarios
Procesos de la Universidad Pedagógica Nacional	Información de entrada para la revisión por la Dirección: Desarrollo de la política de calidad, objetivos de calidad y SGC Resultados de auditorías, Retroalimentación del usuario, Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, Estado de las acciones correctivas y de mejora Acciones de seguimiento de plan de mejoramiento Otras entradas de revisión por la dirección.		Lineamientos y metodologías	Todos los Procesos de la Universidad Pedagógica Nacional
		Acta de Reunión de Comité del Sistema con decisiones adoptadas para la mejora del Sistema	Personal de la UPN Usuarios y proveedores	

		FICHA DE CARACTERIZACIÓN			
		GESTIÓN DE CALIDAD			
Código: FCA-GDC		Fecha de Aprobación: 10-08-2018		Versión: 06	Total Páginas: 1
Soporte Normativo (Interno y externo)		Documentos	Registros	Indicadores	Plan de Mejoramiento
Ver Normograma		Ver Listado Maestro de Documentos - Procedimientos	Ver Listado Maestro de Documentos - Formatos	Ver FIG-GDC Matriz de Indicadores de Gestión	Ver Plan de acción y de mejoramiento Institucional
Recursos requeridos	Riesgos del Proceso	Requisitos a normas vigentes		Políticas de Operación	
Recurso Humano: Profesionales para la administración y mantenimiento del Sistema, personal de apoyo, auditores internos Recurso Tecnológico: Software, hardware, aplicativos para el sistema de Gestión, equipos de computo, red de comunicaciones Recurso Físico: Instalaciones locativas, elementos (papelería, escritorios, archivadores)	GDC-R01-No asignación de recursos para el mantenimiento y mejora del sistema GDC-R02 -Pérdida de información de la documentación del SIGUPN GDC-R07 -No aplicación de los procedimientos establecidos en el SIG GDC-R09 - Deficiente información para la revisión por la Dirección	MECI 2014: Módulo de Control de planeación y gestión -Direccionamiento Estratégico, administración del riesgo Módulo de Evaluación y Seguimiento -auditoría interna y planes de mejoramiento ISO 9001:2015 - 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto; 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; 4.3. determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ; 5.1 Liderazgo y compromiso; 5.2 Política; 5.4.1 Objetivo de Calidad; 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.2 Objetivo de Calidad y planificación para lograrlo.; 7.3 Toma de Conciencia; 7.5 Información Documentada; 8.2. Requisitos para los productos y/o servicios.; 9. Evaluación del desempeño; 10.Mejora		<ul style="list-style-type: none"> Este proceso es transversal en el Sistema, cada líder de proceso es responsable por su aplicación al interior del proceso que lidera. El Representante de la Dirección será el responsable de la divulgación y seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional En el momento en que el Comité del Sistema de Gestión apruebe la creación, actualización o eliminación de un proceso, se deberá actualizar el Manual de Calidad y el Mapa de Procesos simultáneamente con el fin de asegurar su armonización. 	
CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ	APROBÓ
05/03/2008	2	Se ajusta el objetivo, Se incluye la normatividad externa e interna aplicable al proceso.Se aclara el alcance del proceso Se incluye el procedimiento de planeación del Sistema de Gestión, Se realizan ajustes en los usuarios , Se aclara el producto del proceso Se desagregan las actividades en el ciclo P.H.V.A. Se incluyen en los documentos el Manual de Calidad, Se modifican los registros incluyendo los requeridos por la NTCGP1000.		Angel Eduardo Moreno Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Oscar Armando Ibarra Russi Rector
23/10/2009	3	Se ajusta la información registrada en la casilla "documentos", en cuanto a nomenclatura y estandarización.		Nelson Alfonso Limas Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Oscar Armando Ibarra Russi Rector
13/10/2010	4	Se modifica la estructura de la caracterización, mostrando la interacción entre las actividades enmarcadas en el ciclo PHVA Se modifican los indicadores de medición del proceso, se incluye el instructivo INS001GDC Elaboración de Documentos		Germán Antonio Salinas Quiñónez Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Juan Carlos Orozco Cruz Rector
23/12/2014	5	Se incluye como política de operación: "En el momento que el Comité del Sistema de Gestión Integral apruebe la creación, actualización o eliminación de un proceso, se deberá actualizar el Manual de Calidad y el Mapa de Procesos simultáneamente con el fin de asegurar su armonización". Se adiciona la relación de normas en "Soporte legal externo e Interno". Se actualiza el diagrama del ciclo PHVA del proceso., Se actualizan las "Entradas" y de "Salidas" del proceso y se efectúan algunos ajustes en la redacción para una mejor comprensión.		Carlos Augusto Cabrera Saavedra Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Adolfo León Atehortúa Cruz Rector
10/08/2018	6	Se realiza ajustes de la ficha en objetivo, recursos, se incluye riesgos y la actualización a los requisitos de la norma vigente, se adecua a la actualización del formato		Yaneth Romero Coca Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Leonardo Fabio Martínez Pérez Rector