

Objetivo:

Garantizar el cumplimiento de las actividades planificadas y requeridas de verificación, seguimiento, medición, inspección y de mejora que componen el Sistema de Gestión de Calidad de la EPC.

Alcance:

Inicia con la definición de estructuras del SGC pasando por el monitoreo de su implementación y termina con la formulación acciones para la mejora

Dueño del proceso:

Profesional Universitario SGC

Participantes en el proceso:

Todos los funcionarios y/o contratistas de la institución

Proveedor/Entrada

- **Gestión estratégica:** Lineamientos a seguir (misión visión política, objetivos estraticos de calidad valores estrategias metas a cumplir), Contrato de Condiciones Uniformes, recursos financieros, programa de auditorías internas.
- **Gestión Administrativa:** Productos o servicios para la operación, proveedores, necesidades.
- **Todos los procesos:** Necesidades de directrices para controlar documentos y registros.
- Necesidades para realizar auditorías internas.
- **Gestión de Talento Humano:** Personal competente y programa de capacitación.
- **Gestión de Tecnología e Infraestructura:** Equipos y espacios para gestionar el proceso, tecnologías de la información para seguimiento, control del proceso.
- **Gobierno – Entes de Control:** Normatividad y reglamentos aplicables vigentes
- **Gestión de evaluación:** Proporciona el método para la gestión y el manejo de los riesgos y método para toma de acciones correctivas y de mejora. Plan anual de auditorías.
- **Dueños de Procesos:** seguimiento y control del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, auditorías internas.
- **ICONTEC:** propuesta de auditoria dependiendo la etapa en que se encuentre el certificado.

Actuar

- Establecer acciones correctivas para las no conformidades, preventivas para nuevos riesgos, de mejora para la optimización de procesos

Verificar

- Verificar la eficiencia, eficacia y efectividad de los elementos de mejora del SGC.

Planear

- Definición de las metodologías del SGC bajo la norma ISO 9001:2015
- Programar y planificar las auditorias del SGC ISO 9001:2015

Hacer

- Ejecutar las auditorías del SGC.
- Administrar los registros y documentos del SGC.
- Seguimiento a la gestión de Riesgos
- Seguimiento a los indicadores de gestión
- Seguimiento al desempeño de salidas no conformes
- Seguimiento al desempeño a la gestión de cambio y la mejora continua
- Seguimiento a los planes de acción

Cliente/Salida

- **Gestión estratégica:** Informes de Gestión, indicadores y metas cumplidas, cumplimiento de lineamientos, necesidades de recursos e información del desempeño del proceso.
- **Gestión Administrativa:** Necesidades de productos y servicios para la operación, necesidades de personal y servicios a contratar y lineamientos a cumplir.
- **Todos los procesos:** Programa y plan de auditorías e informe de las mismas. Metodología para la toma de Acciones correctivas y preventivas, con seguimiento. Directrices para controlar documentos y registros. Listado maestro de documentos internos y externos. Actividades para el manejo del no conforme
- **Gestión de talento humano:** Presentación de capacitaciones e inducciones y re inducciones para todo el personal
- **Gestión de Tecnología e Infraestructura:** Necesidades de equipos y espacios para gestionar el proceso, necesidades de tecnología de la información para seguimiento y control de procesos, equipos mantenidos en buen estado para la operación.
- **Gobierno - Entes de Control:** Cumplimiento de normatividad aplicable vigente, cumplimiento de la Ley 594 de 2000.
- **Gestión de evaluación:** Acciones correctivas y de mejora para seguimiento y control, plan de minimización de riesgos.
- **Dueños de procesos:** seguimiento revisión y retroalimentación de las necesidades de acuerdo al cumplimiento de la Norma ISO 9001: 2015. Programas de autorías internas, consultorías.

RECURSOS
• Humanos: Profesional Universitario SGC, consultores – contratistas, auditor ente certificador • Financieros: Presupuesto • Infraestructura: Escritorios, sillas, oficinas, estantería • Tecnológicos: Computadores, equipos de comunicación, internet, escáner
HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
• Normograma • Plan de comunicación • Matriz de partes interesadas • Matriz de riesgos • Listado control de registros • Plan de acción • Planificación y cambios y mejoras • Matriz de Indicadores
REQUISITOS QUE SE CUPLÉN CON ESTE PROCESO Y ASOCIADOS A ISO 9001:
• ISO 9001:2015:4.1 -- 4.2. -- 4.3. --4.4. -- 5.1. – 5.2 –5.3 -- 6.1.—6.2 –6.3 --7.1.—7.2 – 7.3 --7.4 – 7.5-- 8.7.-- 9.1--9.2-- 10.1 – 10.2 – 10.3
DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL PROCESO
• Ver listado control Documentos y listado control de documentos externos
INDICADORES
• NOMBRE: EFICACIA EN PLANES DE ACCIONES FORMULA: No. de acciones eficaces / no de acciones planteadas x 100 META ESPERADA: 70% META AMBICIONADA: 80% FRECUENCIA: Trimestral • NOMBRE: DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS FORMULA: No. De indicadores definidos en la EPC y que cumplieron la meta en el periodo/ Total de indicadores definidos en la EPC) *100 META ESPERADA: 60% META AMBICIONADA: 70% FRECUENCIA: Semestral