



## CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

**PROCESO:** GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

**OBJETIVO:** Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, garantizando el cumplimiento de la promesa de excelencia expresada en la misión institucional y la política de calidad, mediante la identificación y el análisis de oportunidades de mejora, la implementación de acciones correctivas y preventivas, y el seguimiento de los resultados.

**ALCANCE:** Inicia con la identificación de oportunidades de mejora, mediante la evaluación de los procesos, indicadores y mapas de riesgos, revisión del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, conocido como “Corpas por la Excelencia”, posteriormente, se procede con las auditorías destinadas a evaluar el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y finaliza con el seguimiento y estabilidad del SGC, donde se monitorean y ejecutan las acciones de mejora identificadas, garantizando así su continua optimización y eficacia.

LÍDERES	GESTORES
Director(a) de Calidad	Jefe de Calidad Coordinador(a) de Calidad Analista Profesional de Calidad

ENTRADAS		INSUMO(S)	ACTIVIDADES CICLO PHVA	PRODUCTO(S) O SERVICIO(S)	SALIDAS	
PROVEEDOR(ES)					CLIENTE(ES) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Departamento de Planeación		Herramienta de presupuesto	<b>PLANEAR</b> Estructurar las actividades necesarias para el mantenimiento del SGC.	Planeación estratégica y presupuestal	Departamento de Planeación	
Todos los procesos		Contexto de la Organización, Directriz de Calidad Caracterización de procesos del SGC		Actividades del SGC	Rectoría	
Todos los procesos	Consultores especializados en auditoría interna de calidad	Directriz de calidad Manual de calidad Objetivos estratégicos Estructura organizacional	Elaborar el Programa y Plan de auditorías internas de calidad	Programa de auditorías internas del SGC Plan de auditoría interna del SGC	Todos los procesos	



FUNDACION UNIVERSITARIA  
JUAN N. CORPAS

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

		<p>Procesos y procedimientos</p> <p>Resultados de auditorías previas</p> <p>Cambios en el entorno</p>					
Todos los procesos	<p>Consejo Nacional de Acreditación (CNA)</p> <p>Ministerio de Educación Nacional (MEN)</p> <p>Consultores especializados en acreditación, reacreditación y renovación de registro calificado</p>	<p>Lineamientos y requisitos establecidos por el CNA y el MEN</p> <p>Información y documentación sobre la institución y sus programas</p> <p>Resultados de autoevaluaciones previas</p> <p>Resultados de encuestas a grupos de interés</p>		<p>Estructurar las actividades necesarias para la ejecución de los procesos de Acreditación, Reacreditación y renovación de Registro calificado de los programas e institucional</p>	<p>Programación de actividades necesarias para la ejecución de los procesos de acreditación, reacreditación y renovación de registro calificado</p>	Comunidad Corpista	<p>MEN</p> <p>CNA</p>
Todos los procesos	<p>Consultores especializados en gestión de la calidad</p>	<p>Información y documentación sobre la organización, sus procesos y productos o servicios</p>		<p>Diseñar mecanismos y estrategias efectivas que nos permitan comprender la percepción de nuestros clientes, tanto internos como externos. Esto incluye evaluar el cumplimiento de sus requisitos, así como medir la satisfacción y la calidad de los servicios que proporcionamos</p>	<p>Mecanismos y estrategias efectivas para comprender la percepción de los clientes, tanto internos como externos</p>	Comunidad Corpista	



FUNDACION UNIVERSITARIA  
JUAN N. CORPAS

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

		Resultados de encuestas a clientes internos y externos				
		Resultados de auditorías internas y externas				
Todos los procesos	Cientes de la FUJNC	Manual gestión de riesgos y oportunidades		Estructurar mecanismos y estrategias de seguimiento para la identificación de riesgos y oportunidades.	Mecanismos y estrategias de seguimiento para la identificación de riesgos y oportunidades	Todos los procesos
	Proveedores de la FUJNC	Matriz de riesgos y oportunidades			Procedimientos documentados	
	Consultores externos				Formatos	
					Herramientas	
Todos los procesos	Cientes de la FUJNC	Manual de Calidad		Estructurar los mecanismos y estrategias para la identificación de los cambios asociados a los procesos que afecten el SGC.	Mecanismos y estrategias para la identificación de cambios	Rectoría
	Proveedores de la FUJNC	Procedimientos de Calidad			Procedimientos de gestión de cambios	Líderes de procesos
	Consultores externos	Registros de Calidad			Registros de cambios	Proveedores de la FUJNC
		Información del entorno				



FUNDACION UNIVERSITARIA  
JUAN N. CORPAS

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

Todos los procesos	Proveedores de la FUJNC	Manual de calidad	<b>HACER</b>	Estipular los documentos y registros necesarios para el funcionamiento de los procesos.	Listado Único de documentos	Comunidad Corpista	Entes de control
	Consultores externos	Procedimientos documentados					Proveedores de la FUJNC
		Formatos ISO 9001					
		Requisito 4.2.4: Control de los documentos					
		Requisito 4.2.5: Control de los registros					
Todos los procesos	Proveedores de la FUJNC	Manual de calidad	<b>COPIA CONTROLADA</b>	Mantener el SGC actualizado en el sistema de información, bajo las normas ISO.	Listado Único de documentos	Comunidad Corpista	Entes de control
	Consultores externos	Procedimientos documentados					Proveedores de la FUJNC
		Formatos ISO 9001					
		Información estratégica					
		Información legal y reglamentaria					
		Información de los clientes y usuarios					
		Información de los procesos de la FUJNC					
Autoevaluación y Autorregulación de Programas e Institucional.	CNA			Apoyar y hacer seguimiento al desarrollo de las Autoevaluaciones de los programas e institucional, mediante el sistema de información Acredy.	Resultados de autoevaluación	Programas	MEN
Departamento de Planeación		Manual del usuario del				Autoevaluación y	CNA



FUNDACION UNIVERSITARIA  
JUAN N. CORPAS

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

		<p>sistema Acredy</p> <p>Guías de uso del sistema Acredy</p> <p>Tutoriales del sistema Acredy</p> <p>Lineamientos CNA</p> <p>Programa de actividades de Autoevaluación con fines de acreditación o registro calificado</p>			<p>Autorregulación de Programas e Institucional.</p> <p>Departamento de Planeación</p>	
<p>Departamento de calidad</p> <p>Comité de calidad</p> <p>Rectoría</p>	<p>Proveedores de la FUJNC</p> <p>Consultores externos</p>	<p>Planes estratégicos</p> <p>Planes operativos</p> <p>Planes de calidad</p>	<p>Ejecución de los Planes del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Productos y servicios de conformidad con los requisitos</p> <p>Mejora continua del SGC</p>	<p>Rectoría</p>	
<p>Departamento Talento Humano</p>	<p>Entes de control</p>	<p>Manual de Calidad</p> <p>Procedimientos</p> <p>Registros</p>	<p>Capacitación de Usuarios del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>Usuarios del SGC capacitados en los requisitos de la norma ISO 9001 y en los procesos de la FUJNC</p> <p>Listado de asistencia capacitaciones</p>	<p>Comunidad Corpista</p>	<p>Cientes de la FUJNC</p>

FUNDACION UNIVERSITARIA  
JUAN N. CORPAS

## CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

Todos los procesos		Manual de Gestión de indicadores		Seguimiento al cumplimiento de los indicadores	Informes de seguimiento	Comunidad Corpista	
Comunidad corpista	Proveedores de la FUJNC Entes de control	PQRSF Manual de Calidad Procedimientos Registros		Responder y reasignar las PQRSF de la FUJNC	Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Felicitaciones – Informe de PQRSF	Comunidad Corpista	Proveedores de la FUJNC Entes de control
Líderes de procesos  Comité de Calidad  Rectoría		Norma ISO 9001  Resultados de auditorías  Listado único de documentos  Procedimiento de auditoría interna  Programa de auditorías internas  Plan de auditorías internas		Ejecutar el Programa y Plan de auditorías internas de calidad	Informes de auditoría  Acciones correctivas y preventivas	Todos los procesos  Comité de calidad	
Comunidad corpista	Proveedores de la FUJNC	Manual de Calidad		Ejecutar los mecanismos y estrategias efectivas que nos permitan comprender la percepción de nuestros clientes, tanto internos como externos. Esto incluye evaluar el cumplimiento de sus requisitos, así como medir la satisfacción y la calidad de los servicios que proporcionamos.	Informes de satisfacción del cliente	Comunidad Corpista	Proveedores de la FUJNC



FUNDACION UNIVERSITARIA  
JUAN N. CORPAS

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

	Entes de control	Procedimientos Registros  Herramienta de evaluación de satisfacción de los servicios					Entes de control
Todos los procesos	Entes de control	Manual de Calidad  Procedimientos de Calidad  Registros de Calidad  Resultados de las auditorías internas y externas  Resultados de la medición de la satisfacción del cliente  Cambios en los requisitos del cliente  Cambios en la legislación o regulación  Cambios en la tecnología		Realizar la revisión del SGC para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua	Informes de revisión del SGC  Acciones correctivas y preventivas	Rectoría  Comité de calidad	
Todos los procesos	Resultados de Auditorías Externas	Información sobre auditorías internas, revisiones de dirección, indicadores	<b>VERIFICAR</b>	Asegurar que el SGC cumpla con los requisitos internos de la organización y los requisitos establecidos por las normativas	Informe de Resultados de Auditorías Internas	Comunidad Corpista	Entes de control



## CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

	Normatividad vigente	clave de desempeño y resultados de procesos.		correspondientes, además, de garantizar la eficacia continua del SGC.	Actualizaciones Documentales  Informes de acciones correctivas y preventivas		Proveedores de la FUJNC
Todos los procesos	Entes de control	Informe de PQRSF  Indicadores de Desempeño del Servicio  Resultados de Auditorías Internas		Revisión, análisis y estudio de la efectividad en la prestación de los servicios ofrecidos por la organización.	Informes de satisfacción del cliente  Actualizaciones de Procedimientos de Servicio	Comunidad Corpista	Entes de control  Proveedores de la FUJNC
Todos los procesos	Resultados de Auditorías Externas  Normatividad vigente  Entes de control	Información sobre indicadores clave de desempeño, resultados de auditorías internas y externas		Comprobar la idoneidad, cumplimiento, eficiencia, eficacia y eficacia continua del sistema de gestión de la calidad.	Informe de Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad (Informe de revisión por la dirección)  Planes de Acción Correctiva y Mejora	Comunidad Corpista	Entes de control  Proveedores de la FUJNC
Todos los procesos	Resultados de Auditorías Externas	Resultados de Auditorías Internas		Evaluar la eficacia de las oportunidades de mejora y de las acciones implementadas con el objetivo de cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su nivel de satisfacción.	Actualizaciones de Procedimientos y Procesos	Comunidad Corpista	Entes de control





FUNDACION UNIVERSITARIA  
JUAN N. CORPAS

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

	Normatividad vigente				Informe de revisión por la dirección		Proveedores de la FUJNC	
	Entes de control							
Departamento de Gestión de mejoramiento		No conformidades			Plan de mejoramiento		Entes de control	
Departamento de Dirección y Planeación	Resultados de Auditorías Externas	Hallazgos de auditoría	ACTUAR	Planes de acción para tratar no conformidades y hallazgos de la auditoría.	Actualizaciones de Procedimientos	Todos los procesos	Proveedores de la FUJNC	
		Datos de seguimiento y medición						
Todos los procesos	Resultados de Auditorías Externas	Planes de Acción Aprobados Recursos Asignados			Implementar planes de mejoramiento producto de las actividades de verificación	Actualizaciones de Procedimientos	Todos los procesos	Proveedores de la FUJNC
		Datos de Desempeño del Proceso						

RECURSOS	REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO
<p><b>Talento Humano:</b> Contar con el talento humano idóneo para el desarrollo de las actividades del proceso.</p> <p><b>Financiero:</b> Asignar el presupuesto necesario para el desarrollo de las actividades del SGC, Dependencias y área que participan.</p> <p><b>Infraestructura:</b> Contar con los espacios adecuados para el buen funcionamiento administrativo del proceso, garantizando la SST.</p> <p><b>Tecnología:</b> Elementos, equipos, software e insumos para el desarrollo de las actividades del proceso.</p> <p>Sistema de información KAWAK Sistema de Autoevaluación Acredy</p>	<p>4; 4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.4.1; 4.4.2; 5.2.1; 5.2.2; 6; 6.2; 6.3; 7.1.5; 7.1.5.2; 7.1.6; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 7.5.1; 7.5.2; 7.5.3; 7.5.3.1; 7.5.3.2; 8.7; 9; 9.1.2; 9.2; 10; 10.2; 10.3.</p>

CONTROLES A LAS SALIDAS DEL PROCESO		
POSIBLE SALIDA NO CONFORME	CONTROL(ES)	RESPONSABLE(S)
<p>Uso de formatos sin codificar en algunos procesos</p>	<p>Realizar capacitaciones a los colaboradores sobre el procedimiento de control de información documentada.</p> <p>Hacer seguimiento en las diferentes áreas sobre la implementación de nuevos formatos para uso en físico.</p>	<p>Equipo de trabajo del SGC</p>
<p>Entregar información del sistema documental sin tener la solicitud</p>	<p>Informar a los colaboradores que deben realizar las solicitudes a través de la</p>	<p>Equipo de trabajo del SGC</p>



FUNDACION UNIVERSITARIA  
JUAN N. CORPAS

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

Código GM-CAR-1  
Versión 3  
Tipo CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  
Implementación 01/02/2024

	plataforma KAWAK para evidencia de trazabilidad.	
Aprobación de documentos que no cumplan lo indicado en los procedimientos	Realizar revisiones periódicas del Lista Único de Documentos	Equipo de trabajo del SGC

DOCUMENTOS

1. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA(GM-PRO-2)
2. PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN(GM-PRO-5)
3. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA Y/O CORRECTIVAS(GM-PRO-4)
4. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA(GM-PRO-6)
5. INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS(GM-INS-1)
6. MANUAL DE CALIDAD(GM-MAN-2)
7. INSTRUCTIVO PARA REASIGNAR Y DAR RESPUESTA A PQRSF(GM-INS-6)
8. INSTRUCTIVO SOLICITUD DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD(GM-INS-7)
9. PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTRO Y RETIRO DE USUARIOS EN KAWAK(GM-PRO-9)
10. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO(GM-PRO-10)
11. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDA NO CONFORME(GM-PRO-11)
12. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA(GM-PRO-12)
13. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES(GM-PRO-14)
14. MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TABLAS DE RETENCIÓN Y ARCHIVO(GM-MAN-4)
15. MAPA DE PROCESOS - FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS(GM-MP-1)
16. CONTROL DEL CAMBIO(GM-FT-1)
17. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SGC(GM-MAN-5)
18. PROGRAMA DE FARMACOVIGILANCIA(GM-PRO-17)

FORMATOS

1. FORMATO PROCEDIMIENTO(GM-FOR-1)
2. SOLICITUD DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD FÍSICO O PDF(GM-FOR-2)
3. FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS(GM-FOR-11)
4. FORMATO ACTA EN LÍNEA(GM-FOR-12)
5. FORMATO ACTA EN FÍSICO(GM-FOR-13)
6. FORMATO LISTA DE ASISTENCIA(GM-FOR-15)
7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN(GM-FOR-17)
8. PROGRAMA DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN(GM-FOR-18)
9. FORMATO DE SALIDA NO CONFORME(GM-FOR-20)
10. REPORTE DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FUJNC - SGC(GM-FOR-22)
11. FORMATO REGISTRO PQRSF(GM-FOR-23)
12. REPORTE DE MEDICIÓN PQRSF FUJNC - SGC(GM-FOR-24)
13. FORMATO DE TRAMITES Y SERVICIOS(GM-FOR-25)
14. FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ATENCIÓN AL USUARIO(GM-FOR-27)
15. FORMATO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS Y FORMATOS EN FÍSICO(GM-FOR-30)
16. FORMATO PLANTILLA INSTITUCIONAL PARA DOCUMENTOS(GM-FOR-31)
17. FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA(GM-FOR-32)
18. FORMATO PLAN DE AUDITORÍA(GM-FOR-33)
19. MEMBRETE DEPARTAMENTO DE CALIDAD(GM-FOR-34)

INDICADORES

1. INDICE DE CIERRE DE NO CONFORMIDADES PROGRAMA DE AUDITORIA
2. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA
3. PORCENTAJE DE PERIODOS CON CUMPLIMIENTO EN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

RIESGOS



## CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MEJORAMIENTO

1. Inoperancia del sistema de gestión de calidad.
2. Negación de certificaciones de calidad solicitadas.

## REQUISITOS LEGALES

## Calidad

1. Ley 1740 2014 Congreso de la República

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
2	24/07/2019	JAVIER HERNANDO ZAMBRANO BARRIGA	Nueva versión por cambio de estructura del formato de caracterización.
3	25/10/2023	JAVIER HERNANDO ZAMBRANO BARRIGA	Se realiza actualización de formato e información.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIRECTOR DEPARTAMENTO DE CALIDAD Fecha de elaboración: 30/10/2023	ANALISTA PROFESIONAL DE CALIDAD JEFE DE CALIDAD COORDINADOR(A) DE CALIDAD Fecha de revisión: 23/01/2024	DIRECTOR DEPARTAMENTO DE CALIDAD Fecha de aprobación: 01/02/2024

Este documento ha sido visto 48 veces

COPIA CONTROLADA