

FICHA DE PROCESO

PROCESO:

**PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA**

Código:

16, 369-18

Fecha:

22-7-2025

SUB- PROCESO

GESTIÓN DE CALIDAD

Revisión:

06

{OBJETIVO DEL PROCESO

Gestionar las actividades relacionadas con la administración del Sistema de Gestión de Calidad.

LÍDER DEL PROCESO

Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad

RESPONSABLES DEL PROCESO

Auditor Interno de Calidad

Secretaria

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Unidad solicitante	Solicitud de Cambio	- Control de Documentos y Registros - Actualización de Procedimientos, Ficha de Proceso y Manual de Calidad.	- Control de Documentos y Registros - Lista Maestra / documentos modificados	Unidad solicitante
Líder de Proceso Auditor	Solicitud de Oportunidad de mejora completada	Gestional las No Conformidades y Acciones correctivas	- Acciones correctivas - Acciones implementadas	Líder de Proceso
Jefa de la Oficina de Gestión Calidad	- Auditorías Internas de Calidad - Plan Anual de auditorías internas y revisiones del sistema	Gestional el programa de Auditorías Internas de Calidad	- Auditorías Internas de Calidad - Solicitud de Oportunidad de Mejora - Informe de Auditoría.	Líder de Proceso Gerente General

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16, 369-18	Fecha: 22-7-2025
	SUB- PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	06	

DOCUMENTOS APLICABLES			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Realizar cambios al Manual de Calidad	P-G.G.-O.G.C.- 01	Codificación y Control de formularios utilizados en la institución	P-G.G.-O.G.C.- 04
Realizar cambios o modificaciones a los procedimientos de las unidades administrativa	P-G.G.-O.G.C.- 02	Control de los Indicadores de Gestión	P-G.G.-O.G.C.- 05
Confección y Cierre de Solicitud de Oportunidad de Mejora	P-G.G.-O.G.C.- 03	Gestión de Riesgo	P-G.G.-O.G.C.- 06

REGISTROS QUE SE CONSERVAN			
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Solicitud de Oportunidad de mejora (SOM)	16,351-20	Ficha de Proceso	16,369-18
Solicitud de Cambio	16,353-20	Tablero de Indicadores de Gestión	16,371-18
Control de formatos utilizados en las unidades Administrativas	16,355-14	Programación de Auditorías Interna, Externa y Revisión Gerencial	16,732-18
Hoja de Verificación de Auditoría	16,356-17	Control de Indicadores de Gestión	16, 373-20
Hoja de Devolución de documentos	16,365-18	Informe de Seguimiento a las Solicitudes de Oportunidades de Mejoras	16,375-22
Plan de Acción	16,366-13	Control de entrega de atención de las Solicitudes de Oportunidades de mejoras a las unidades administrativa	16,376-22
Informe de Indicadores de Gestión de Zolicol (Ficha técnica)	16,367-16		

FICHA DE PROCESO

PROCESO:

**PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA**

Código:

16, 369-18

Fecha:

22-7-2025

SUB- PROCESO

GESTIÓN DE CALIDAD

Revisión:

06

INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	ME-TA	FRECUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A

RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Fallas en el análisis de causa	Que el dueño del proceso no realice el correcto análisis de la NC identificada.	Jefe del Departamento	Desconocimiento	Insatisfacción de los clientes Incumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad	Preventivo	Entrenamiento al personal en Análisis Causas Raíz - Coaching a cada dueño de procesos durante la realización del análisis de la NC por parte de la Jefa del Sistema de Gestión de Calidad	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad
Incumplimiento en la entrega de Indicadores de Gestión y Atención de las Solicitudes de Oportunidades Mejoras	Que los Jefes líderes de proceso no entreguen a tiempo los indicadores de gestión	Jefes de Departamentos	Olvido falta de compromiso	Incumplimiento en los requerimientos del sistema de Gestión de Calidad Levantamiento de hallazgos de no conformidades por los auditores externos No se analizan los Indicadores de Gestión y las oportunidades de mejoras que puedan darse en beneficio de la institución No se logra hacer la mejoras a los procesos por la no atención de las Solicitudes de Oportunidad de Mejora	Preventivos	Recordar vía correo a Directores y Jefes, el compromiso de la entrega de Indicadores de Gestión. Seguimiento vía correo a los líderes de procesos en la atención de las Solicitudes de Oportunidades de Mejoras	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16, 369-18	Fecha: 22-7-2025
	SUB- PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	06	

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Programa de auditoría interna	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Memorando Correo electrónico	Según la programación	Gerencia / Directores / Jefes de departamento
Solicitud de oportunidad de mejora	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad/Gerente General	Memorando	Cuando sean identificadas	Gerencia / Directores / Jefes de departamento
Publicación de procedimientos	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Memorando Correo electrónico	Cuando se relicen creaciones o cambios a los documentos del sistema	Gerencia / Directores / Jefes de departamento

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
N/A	N/A	N/A	N/A