

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		CT- GCA	
			Versión 04	Página 1 de 2
	GESTION DE CALIDAD		Fecha Emisión: mayo de 2019 Fecha Revisión: septiembre de 2025 Fecha Actualización: septiembre de 2025	

OBJETIVO DEL PROCESO: Promover la medición, el análisis y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad, mediante la planificación e implementación de actividades de estandarización, acompañamiento y seguimiento a los procesos, con un enfoque de gestión de riesgos, con el fin de asegurar la conformidad y eficacia.

ALCANCE: Inicia con la planificación y ejecución de actividades de estandarización, seguimiento y auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad; finaliza con la evaluación e implementación de acciones de mejora continua que aseguren la conformidad y eficacia de los procesos institucionales.

LIDER DEL PROCESO: Jefe Oficina de Calidad

PARTICIPANTES PROCESO: Contratista Profesional

ENTRADAS ▪ Apertura y novedades de servicios y autoevaluación anual de las sedes ▪ Requerimientos de estandarización de los procesos. ▪ Resultado del informe de revisión del sistema de gestión. ▪ Requerimientos de auditorías externas. ▪ Planeación estratégica	PLANEAR ▪ Planificar requerimientos de estandarización ▪ Planificar auditorías internas y externas ▪ Planear el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión (ISO). ▪ Planificar el seguimiento de no conformidades, planes de mejoramiento ▪ Identificar posibles riesgos del proceso.	HACER ▪ Consolidar cuadro de mando integral. ▪ Estandarizar los procesos (gestión documental, indicadores). ▪ Realizar auditorías internas y externas. ▪ Realizar informe de revisión del sistema de gestión. ▪ Realizar acompañamiento para la estandarización y mejora de procesos. ▪ Actualizar documentos y/o registros según se requiera. ▪ Realizar reporte a los entes reguladores. ▪ Realizar planes que contribuya a la gestión de riesgos.	VERIFICAR ▪ Seguimiento a la efectividad de los planes de mejoramiento. ▪ Seguimiento a la gestión de mejoramiento continuo de los procesos. ▪ Seguimiento a la ejecución de auditorías internas y externas. ▪ Seguimiento a la actualización de los requerimientos de la normatividad. ▪ Cumplimiento de requisitos de la información documentada. ▪ Verificar la efectividad de las acciones tomadas.	ACTUAR ▪ Ajustar planes de mejoramiento. ▪ Implementar acciones de mejoramiento al Sistema de Gestión de Calidad	SALIDA ▪ Informe de revisión del sistema de gestión. ▪ Estandarización de los procesos.
PROVEEDORES ▪ Todos los procesos. ▪ Entidades Externas. ▪ Entes reguladores ▪ EPS					CLIENTES ▪ Todos los procesos. ▪ Entidades Externas. ▪ Entes reguladores ▪ EPS
MEDIO AMBIENTE Instalaciones locativas seguras y en buen estado (iluminación, humedad, espacios, ventilación)					

REQUISITOS CLIENTES Atención oportuna y eficiente de requerimientos	REQUISITOS EMPRESA - Cumplimiento de las políticas institucionales. - Cumplimiento de cronogramas - Confidencialidad de la información.	REQUISITOS Legales - Según FR2-GJD "Normograma" si esta actualizado Riesgos - Según FR07-PLN "Matriz de riesgos"	NIVEL DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD Acuerdo N°. 016 del 16 de junio de 2025 de la H. Junta Directiva". Por el cual se actualiza el mapa de procesos y estructura organizacional	RECURSOS SOPORTE - Computador - Elementos de oficina. - Internet.	DOCUMENTOS SOPORTE - Según FR1-GCA "Listado Maestro de Control de Documentos" - Según FR2-GCA "Listado Maestro de Control de Registros" - Según FR3-GCA "Listado Maestro de Control de Documentos Externos" - Transferencias Documentales - Tablas de Retención Documental – TRD	INDICADORES Según PS-GCA "Plan de Seguimiento y Control de Gestión de la Calidad"
--	--	--	--	--	---	--

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		CT- GCA	
			Versión 04	Página 2 de 2
	GESTION DE CALIDAD		Fecha Emisión: mayo de 2019 Fecha Revisión: septiembre de 2025 Fecha Actualización: septiembre de 2025	

CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

No. Versión	Fecha Revisión / Actualización	Página	Solicitante	Cambios y/o modificaciones realizadas
01	Mayo de 2019	Todas las paginas	Catherine Filigrana M.	Emisión del documento
02	Abril de 2022	Todas las paginas	Paola Andrea García Ortiz	- Se actualiza plantilla de caracterización de proceso. - Se actualiza nuevo esquema de codificación de documentos. - Se actualiza objetivo, estructura sistemática de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), entradas y salidas.
03	Agosto de 2025	Todas las paginas	Isabel Cristina Torres	- Se actualiza entrada al proceso “Apertura y novedades de servicios y autoevaluación anual de las sedes” - Se actualiza el criterio de nivel de responsabilidad y autoridad teniendo en cuenta el Acuerdo N°. 016 del 16 de junio de 2025 de la H. Junta Directiva”. Por el cual se actualiza el mapa de procesos y estructura organizacional - Se actualiza el código al registro FR07-PLN “Matriz de riesgos”
04	Septiembre de 2025	1	Isabel Cristina Torres	Se incluye alcance

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Isabel Cristina Torres	Jefe Oficina de Calidad	Ver Formato FR35-GCA Aprobación de la Información Documentada
REVISÓ	Victoria Eugenia Betancourt	Jefe Oficina Asesora Planeación	Ver Formato FR35-GCA Aprobación de la Información Documentada
APROBÓ	Clara Inés Sánchez Perafan	Gerente	Ver Formato FR35-GCA Aprobación de la Información Documentada