



## PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

**Código:** CP-GCL-01

**Versión:** 07

**Fecha de aprobación:** 15/03/2025

**Página:** 1 de 4

### IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de la calidad
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Asegurar el sostenimiento y fortalecimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental de la Universidad de los Llanos mediante el uso de mecanismos que contribuyan a la mejora continua de los procesos de la institución.
<b>ALCANCE:</b>	Aplica a las actividades relacionadas con la gestión de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental de la Universidad. Inicia con la planeación de los Sistemas de Gestión, hasta la determinación de acciones de mejora, derivadas de las diferentes mediciones y evaluaciones que se realizan a los mismos.
<b>DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS:</b>	Oficina Asesora de Planeación, Proceso de Direccionamiento Estratégico.
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>	Asesor de Planeación.

### MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
<b>PLANEAR</b>				
<b>Proveedores externos:</b> - Entidades nacionales y territoriales - ICONTEC  <b>Proveedores internos:</b> - Direccionamiento estratégico	Normatividad y lineamientos aplicables Contexto de la organización Partes Interesadas y sus requisitos	Realizar la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.	- Política de la Calidad - Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos. - Identificación de riesgos y oportunidades. - Planificación de cambios. - Plan de trabajo del equipo de Gestión de la Calidad	<b>Usuario interno:</b> - Todos los procesos
<b>Proveedores externos:</b> - Entidades nacionales y territoriales - ICONTEC  <b>Proveedores internos:</b> Direccionamiento Estratégico	Normatividad y lineamientos aplicables Contexto de la organización Partes Interesadas y sus requisitos Plan de Acción Institucional	Realizar la planeación del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad.	- Política de Gestión Ambiental - Objetivos ambientales y planificación para lograrlos. - Matriz de aspectos e impactos ambientales - Riesgos ambientales - Plan Institucional de Gestión Ambiental.	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos  <b>Usuarios externos:</b> - Entes de control y vigilancia - ICONTEC

**MODELACIÓN DEL PROCESO**

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
<b>Proveedores externos:</b> - Entidades nacionales y territoriales - ICONTEC  <b>Proveedores internos:</b> - Direccionamiento Estratégico	Normatividad y lineamientos aplicables Plan de Desarrollo Institucional Plan de Acción Institucional	Formular proyecto de inversión con el fin de garantizar los recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental	Proyecto de inversión	<b>Usuarios internos:</b> - Direccionamiento Estratégico - Gestión de la Calidad
<b>HACER</b>				
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión de la Calidad - Todos procesos	Plan de trabajo del equipo de Gestión de la Calidad	Asesorar a los procesos de la Universidad en el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables	- Herramientas para cumplimiento de los requisitos implementadas. - Información documentada publicada en la página del SIG - Listado maestro de documentos - Actas de aprobación de documentos	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos  <b>Usuarios externos:</b> - ICONTEC - Entes de control y vigilancia
<b>Proveedores externos:</b> - Entidades nacionales y territoriales - ICONTEC  <b>Proveedores internos:</b> - Todos procesos	Entradas de la revisión por la Dirección a los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental	Consolidar la información para la revisión por la dirección.	- Informe de revisión por la dirección	<b>Usuarios internos:</b> - Direccionamiento Estratégico.  <b>Usuarios externos:</b> - ICONTEC
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión de la Calidad	- Plan Institucional de Gestión Ambiental.	Ejecutar las actividades establecidas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental.	- Evidencia de la ejecución de las actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental.	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos.  <b>Usuarios externos:</b> - Entes de control y vigilancia
<b>Proveedores internos:</b> - Todos procesos	- Herramientas para cumplimiento de los requisitos implementadas.	Realizar monitoreo a los procesos, para garantizar el cumplimiento de los requisitos.	- Evidencias del monitoreo	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos.

**MODELACIÓN DEL PROCESO**

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
<b>VERIFICAR</b>				
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión de la Calidad	- Informe de revisión por la dirección	Realizar la revisión por la dirección a los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental	- Acta de revisión por la dirección - Salidas de la revisión por la dirección	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión de la Calidad	- Evidencia de la ejecución de las actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental.	Realizar seguimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiental.	- Matriz de seguimiento, medición y evaluación del Plan Institucional de Gestión Ambiental.	<b>Usuarios internos:</b> - Direccionamiento Estratégico - Gestión de la Calidad <b>Usuarios externos:</b> - Entes de control y vigilancia
<b>Proveedores internos:</b> - Direccionamiento Estratégico - Gestión de la Calidad	- Batería de Indicadores	Realizar seguimiento y medición al proceso	Medición de los indicadores del proceso	<b>Usuarios internos:</b> - Direccionamiento Estratégico - Gestión de la Calidad - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional <b>Usuarios externos:</b> - Entes de Control y vigilancia - ICONTEC
<b>ACTUAR</b>				
<b>Proveedores internos:</b> - Direccionamiento Estratégico - Gestión de la Calidad - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional  <b>Proveedores externos:</b> - Entes de Control - ICONTEC	- Análisis de Indicadores de Gestión - Resultados de auditorías internas de segunda línea - Resultados de auditorías internas de tercera línea - Resultados de auditorías externas de entes de control y de certificación - Resultados de los procesos de autoevaluación	Determinar acciones correctivas, preventivas o de mejora, de acuerdo a los resultados de seguimiento y medición al proceso	Planes de mejoramiento del proceso Mapa de riesgos del proceso	<b>Usuarios internos:</b> - Control Interno de Gestión <b>Usuarios externos:</b> - Entes de Control y vigilancia - ICONTEC

**RECURSOS DEL PROCESO**
**Humanos:**

1 Asesor de Planeación (Líder de proceso)  
5 Profesionales especializados  
2 Profesional de apoyo  
1 Técnico

**Tecnológicos:**

Equipos y software para el cumplimiento de las funciones.

**Infraestructura:**

Oficina con puestos de trabajo para el cumplimiento de las funciones

**Documentales:** [Ver listado maestro de documentos](#)

**CONTROL DE RIESGOS DEL PROCESO**

[Ver Mapa de Riesgos Institucional](#)

**INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO**

[Ver Indicadores de Gestión](#)

**NORMOGRAMA POR PROCESO**

**Ver:** [matriz legal del proceso](#), [matriz legal ambiental](#)

**Historial de cambios**

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
05	06/02/2018	Se actualizó la totalidad de puntos del documento, de manera que coincida con la realidad operativa del proceso.			
06	30/04/2021	Se actualizan todos los puntos del documento, de acuerdo a la realidad operativa del proceso.	Equipo de Gestión de la Calidad Equipo de Gestión Ambiental	Samuel Betancur Asesor de Planeación	Samuel Betancur Asesor de Planeación
07	15/03/2025	Se actualizan todos los numerales del documento, con el fin de incluir elementos del Sistema de Gestión Ambiental, y adecuar el documento a la realidad operativa actual.	Equipo de Gestión de la Calidad Equipo de Gestión Ambiental	María Paula Estupiñán Tiuso Asesora de Planeación	María Paula Estupiñán Tiuso Asesora de Planeación