

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: CP-GCL- 01	
			VERSIÓN: 03	PÁGINA: 1 de 6
	PROCESO MEJORA CONTINUA		FECHA: 01/07/2022	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE MEJORA CONTINUA		ESTADO: Vigente	

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Tipo de proceso: Estratégico	
Nombre del proceso: Mejora Continua	
Objetivo: Mantener y hacer seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad al igual que promover la mejora la continua en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.	
Dependencias involucradas: Todas las dependencias	
Líder del proceso: Director Ejecutivo	

MODELACIÓN DEL PROCESO						
PARTE INTERESADA		ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	PARTE INTERESADA	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
PLANEAR						
Direccionamiento estratégico / Mejora Continua		Procesos priorizados, necesidades que surjan de los resultados de las auditorías internas	Elaborar programa anual de auditorías	Programa anual de auditorías	Direccionamiento estratégico / Mejora Continua /	Auditor externo
Direccionamiento estratégico / Mejora Continua		Plan anual de auditorías	Elaborar plan de auditorías	Plan de auditorías	Todos los procesos	Auditor externo
		Acciones de las revisiones por la dirección previas, cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad, satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, grado en que	Formular revisión por la dirección	Oportunidades de mejora, cualquier necesidad de	Todos los procesos	Auditor externo

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	



ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES

CÓDIGO: CP-GCL- 01

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 2 de 6

PROCESO MEJORA CONTINUA

FECHA: 01/07/2022

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE MEJORA CONTINUA

ESTADO: Vigente

MODELACIÓN DEL PROCESO

PARTE INTERESADA		ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	PARTE INTERESADA	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Mejora Continua		se han logrado los objetivos de la calidad, desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento y medición, resultados de las auditorías, desempeño de los proveedores externos, adecuación de los recursos, eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades y oportunidades de mejora.		cambio en el sistema de gestión de la calidad, necesidades de recursos y el acta de la revisión por la dirección		
Mejora Continua		Revisión por la dirección, incumplimiento de indicadores, recomendaciones de los usuarios que ameriten acción correctiva en el resultado de las encuestas de satisfacción y retroalimentación de las IES, PQR y salidas no conformes reiterativas	Formular planes de mejoramiento	Acciones correctivas y/o preventivas	Todos los procesos	Auditor externo

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: CP-GCL- 01	
			VERSIÓN: 03	PÁGINA: 3 de 6
	PROCESO MEJORA CONTINUA		FECHA: 01/07/2022	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE MEJORA CONTINUA		ESTADO: Vigente	

MODELACIÓN DEL PROCESO						
PARTE INTERESADA		ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	PARTE INTERESADA	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		materialización de riesgos o ineficacia de sus controles				
HACER						
Mejora Continua		Programa anual de auditorías	Ejecutar programa anual de auditorías	Programa de auditorías ejecutado	Direccionamiento estratégico / Mejora Continua	Auditor externo
Mejora Continua		Plan de auditorías	Ejecutar plan de auditorías	Plan de auditorías ejecutado	Direccionamiento estratégico / Mejora Continua	Auditor externo
Mejora Continua		Orden del día para la revisión por la dirección	Ejecutar la revisión por la dirección	Acta de revisión por la dirección	Direccionamiento estratégico / Mejora Continua	Auditor externo
Direccionamiento estratégico / Mejora Continua		Procedimiento de auditorías internas	Elaborar informe de auditorías	Informe de auditorías	Direccionamiento estratégico / Mejora Continua	Auditor externo
Mejora Continua		Plan de mejoramiento	Seguimiento al plan de mejoramiento	Documentación y/o seguimiento del cierre eficaz de las acciones	Direccionamiento estratégico / Mejora Continua	Auditor externo
VERIFICAR						
Mejora Continua		Plan de mejoramiento	Realizar seguimiento, medición y mejora	Cierre de acciones correctivas	Todos los procesos	Auditor externo
Mejora Continua		Resultados de las auditorías internas o externas				


ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: CP-GCL- 01	
			VERSIÓN: 03	PÁGINA: 4 de 6
	PROCESO MEJORA CONTINUA		FECHA: 01/07/2022	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE MEJORA CONTINUA		ESTADO: Vigente	

MODELACIÓN DEL PROCESO						
PARTE INTERESADA		ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	PARTE INTERESADA	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Mejora Continua / Gestión de comunicaciones		Resultados de las PQR y encuestas de satisfacción y retroalimentación				
Direccionamiento estratégico		Resultados de la revisión por la dirección				
Todos los procesos		Análisis de riesgos de los procesos				
Procesos misionales		Indicadores de gestión				
Procesos misionales		salidas no conformes				
ACTUAR						
Direccionamiento estratégico		Acta de la revisión por la dirección	Identificación de oportunidades estratégicas o de cambios	Plan estratégico ajustado, planificación de gestión del cambio	Direccionamiento estratégico / Mejora Continua	Auditor externo
Mejora Continua		Informes de auditorías internas y externas				

RECURSOS DEL PROCESO	
Humanos: <ul style="list-style-type: none"> Secretario General Representante de la dirección para el SIG Audidores internos Asesor de Calidad 	Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> Página WEB de la Asociación Alfresco Infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> Sede principal de Ascún

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES	CÓDIGO: CP-GCL- 01		
		VERSIÓN: 03	PÁGINA: 5 de 6	
	PROCESO MEJORA CONTINUA		FECHA: 01/07/2022	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE MEJORA CONTINUA		ESTADO: Vigente	

Documentos de referencia:

[Mapa institucional de riesgo](#)
[Gestión del cambio](#)
[Plan de mejoramiento](#)
[Partes interesadas](#)

INDICADORES DE GESTIÓN
Logro de los objetivos de calidad Avance del plan de mejoramiento Eficacia de las acciones que abordan riesgos Eficacia de las acciones que abordan las oportunidades

Historial de cambio:

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
15/07/2016	Nuevo Documento	01
19/05/2021	Actualización numeral en plan estratégico	02
01/07/2022	Se reemplaza en el objetivo la palabra eficiencia y efectividad por eficacia Se cambia el líder responsable Se reemplaza proveedor por parte interesada Se elimina la palabra gestión del nombre del proceso quedando solo mejora continua en todo el documento Se ajustan las entradas Se elimina auditor interno y se deja el nombre del proceso en parte interesada de salida interna	03

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	

**ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES****CÓDIGO: CP-GCL- 01****VERSIÓN: 03****PÁGINA: 6 de 6****PROCESO MEJORA CONTINUA****FECHA: 01/07/2022****CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE MEJORA CONTINUA****ESTADO: Vigente**

Se unifican todas las entradas del planear en un solo espacio

En el hacer se deja como parte interesada externa al auditor externo

Se ajusta a plural la palabra auditoría a auditorías en todo el documento

En el verificar se ajustan las entradas a plan de mejoramiento, resultados de las auditorías internas o externas, resultados de las PQR y encuestas de satisfacción y retroalimentación

Se ajusta la salida a Cierre de acciones correctivas en el verificar para todos los procesos

En el actuar cómo entrada se deja acta de revisión por la dirección

Como actividad en el actuar se deja identificación de oportunidades estratégicas o de cambios y se ajusta la salida

En recursos del proceso se incluye en humanos al asesor de calidad y en infraestructura se incluye la sede de Ascún y el archivo de gestión

En documentos de referencia se incluye Gestión del riesgo, Gestión del cambio, Plan de mejoramiento y Partes interesadas

Se elimina de documentos de referencia el listado maestro de documentos

Si eliminan las políticas

Se relacionan los nombres de los indicadores de gestión

ELABORÓ: Daniela Alarcón González

REVISÓ: Carolina Henao

APROBÓ: Comité de Calidad

CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad

CARGO: Representante de la dirección para el SIG