1. Objetivo y Alcance

Determinar los lineamientos para la consolidación y puesta en marcha de los grupos de mejoramiento del SIG de la Universidad de Pamplona y sus actividades a ejecutar.

La presente guía inicia con la conformación de los grupos de mejoramiento y finaliza con las actividades de control y seguimiento a los procesos.

2. Responsable

El Responsable por garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente procedimiento son los líderes de los procesos de la Universidad de Pamplona

3. Definiciones

3.1 Grupo de Mejoramiento

Integrantes de un proceso que tienen como objetivo coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, dando cumplimiento al ciclo PHVA.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	**CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE MEJORAMIENTO**		
1.1	El Grupo de Mejoramiento está conformado por el líder y el personal de apoyo de cada proceso y/o subproceso que se encuentra dentro del alcance del SIG, según lo establecido en el Acuerdo 082 del 20 de junio de 2005 Para el caso del Proceso de Gestión Académica debido a su magnitud los grupos de mejoramiento son considerados, así: - En cada Programa serán las reuniones de Docentes donde se proyecta la planificación, actividades a desarrollar, acciones de mejora entre otros temas relacionados con el Programa. - Para el caso de la Decanatura serán los denominados Consejos de Facultad.	N.A.	Grupo de Mejoramiento de los Procesos
2	**PREPARACIÓN DE LA REUNIÓN DEL GRUPO DE MEJORAMIENTO**		
2.1	El líder de proceso cita el grupo de mejoramiento e informa la agenda a desarrollar durante la reunión, teniendo en cuenta:	Semanal, Quincenal o Mensual	Grupo de Mejoramiento de los Procesos

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Mabel Johana Coronel Acevedo		Firma Jhon Avery Arenas		Firma Jhon Arvery Arenas	
Fecha	24 de abril de 2018	**Fecha**	25 de abril de 2018	**Fecha**	27 de abril de 2018

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
	• Identificación de los objetivos de calidad a los cuales el proceso mediante sus indicadores apoya al cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión. • Planificación especifica del proceso • Revisión de normatividad interna y externa aplicable • Mejoramiento o adopción de nuevos productos y/o servicios • Medición y análisis de Indicadores de gestión definidos. • Medición y análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias • Medición y análisis de la Satisfacción del Cliente • Identificación y tratamiento al Producto y/o Servicio No Conforme • Identificación e implementación de Acciones Correctivas • Elaboración y/o actualización del Mapa de Riesgos de Gestión y Anticorrupción • Seguimiento a la efectividad de los planes de acciones correctivas • Revisión y/o actualización de la documentación del Proceso • Toma de acciones de mejora continua y de gestión del cambio **NOTA 1:** Si se presenta la necesidad, el líder del proceso puede convocar a otros líderes y/o grupos de mejoramiento**.**		
3	**REUNIÓN DE GRUPO DE MEJORAMIENTO**		
3.1	La reunión de Grupo de Mejoramiento inicia en la fecha y hora acordada con la lectura y aprobación del acta anterior y tratando las actividades descritas en la agenda. Al finalizar la reunión el Líder del Proceso recuerda las tareas definidas, plazos y responsables, las cuales son verificadas en la próxima reunión. Como resultado el grupo de mejoramiento generan los informes y/o documentos que considere pertinentes según lo previsto por cada proceso y acorde a cada tema. **NOTA:** Solo las evidencias correspondientes al cumplimiento del **FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades,** deben entregarse al Sistema Integrado de Gestión, Control Interno o Planeación según compete junto con el **FAC-08 "Acta de Reunión",** el **FGT-07 "Control de Asistencia"** y remitirse debidamente escaneados mediante **FGT-12 "Memorando"** a través del correo electrónico institucional.	Semanal, Quincenal o Mensual	Grupo de Mejoramiento de los Procesos
4	**ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS**		
4.1	En cada reunión de Grupo de Mejoramiento sus integrantes deben realizar el control y seguimiento al avance y ejecución de cada una de las actividades definidas en el punto 2.1 del presente procedimiento, con el fin de verificar su efectividad. Nuevamente el Grupo de Mejoramiento debe dejar las evidencias correspondientes remitiéndolas a la Administración del SIG con el fin de consolidar la gestión de los procesos para el Informe de Revisión por la Dirección	Semanal, Quincenal o Mensual	Grupo de Mejoramiento de los Procesos

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC GP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014
- Acuerdo 082 del 20 de junio de 2005 “Por el cual se crean los organismos de Administración y Control del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Pamplona”
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación

7. Anexos.

“No aplica”.