



FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
FUERZA AEROSPAECIAL COLOMBIANA
GIMNASIOS MILITARES FAC



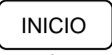
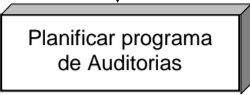
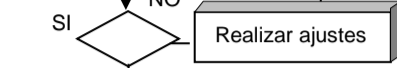
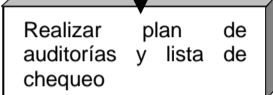
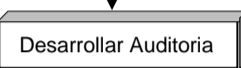
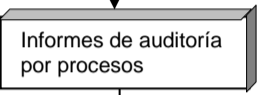
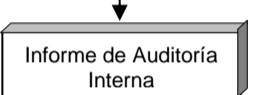


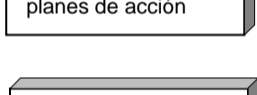
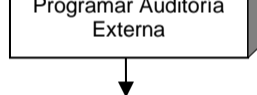
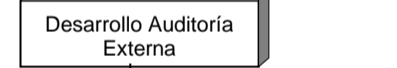
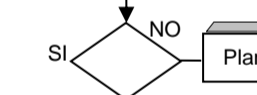
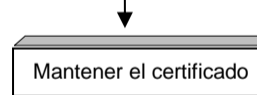

GCU-FC-01 VERSIÓN 02 30-DIC-2024

Página 1 de 3

| FICHA CARACTERIZACIÓN | | |
|---|--|--------------------|
| CÓDIGO: GCU-FC-01 | VERSIÓN: 04 | FECHA: 30-DIC-2024 |
| NOMBRE DEL PROCESO: | GESTION DE LA CALIDAD | |
| OBJETIVO: | Asegurar que el sistema de gestión de la calidad se mantenga de manera eficaz garantizando la mejora continua de sus procesos. | |
| RESPONSABLE: | Líder de la calidad | |
| REQUISITOS: | Ver CLIO, Norma NTC ISO 9001:2015 | |
| ENTRADAS | PROVEEDORES | |
| Programa de auditorias | Proceso Direccionamiento Estratégico <i>SUGFA</i> | |
| Política de la calidad, objetivos de la calidad | | |
| <i>Acta consolidada de Auditorías Internas</i> | | |
| <i>Resultados Revisión por la Dirección de los Gimnasios</i> | | |
| <i>Plan operativo anual.</i> | | |
| Cronograma general de actividades, | Proceso Direccionamiento Estratégico | |
| Resultados revisión por la dirección | | |
| Proyecto Educativo Institucional | | |
| Planes de mejoramiento | | |
| Resultados encuesta de satisfacción | | |
| Consolidada estadística de evaluación docente | Todos los Procesos | |
| Reportes indicadores de gestión, documentación procesos, reporte correcciones, acciones correctivas y seguimiento a los riesgos, <i>servicio no conforme, acciones de mejora, seguimiento planes de mejoramiento.</i> | | |
| Mapa de Riesgos | | |
| Planes de Auditoria, <i>Listas de chequeo</i> e Informes de Auditorías Internas | Auditores | |
| Felicitaciones, sugerencias, quejas | Comunidad educativa | |
| SALIDAS | CLIENTE | |
| Programa de auditorias | Procesos del Gimnasio | |
| <i>Registro quejas, sugerencias y felicitaciones</i> | | |
| Matriz eficacia del sistema | Proceso Direccionamiento Estratégico | |
| Mapa de Riesgos Consolidado del Gimnasio | | |
| <i>Informe de felicitaciones, quejas y sugerencias, conformidad del servicio, resultados del seguimiento y medición del sistema</i> | | |
| <i>Informe de Auditorías del Gimnasio</i> | | |
| Proyección de actividades | | |
| <i>Control felicitaciones, quejas y sugerencias</i> | | |
| Plan de mejoramiento del proceso | | |
| Respuesta de sugerencias y quejas | Proceso Direccionamiento Estratégico - Comunidad Educativa | |
| Consolidado de reportes del Gimnasio: Indicadores, Matriz de SNC y de riesgos, Informe consolidado de Auditorías Internas, Acta de revisión por la dirección, Consolidado de FSQ, Resultados de la Encuesta de Satisfacción, planes de mejoramiento | Proceso Direccionamiento Estratégico <i>SUGFA</i> | |
| Propuestas de creación, actualización y/o modificación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad | | |
| CONTROLES: | Seguimiento y evaluación eficaz de las acciones, matriz eficacia del sistema, control felicitaciones, sugerencias y quejas. mapa de riesgos del sistema gestión de la calidad. | |
| RECURSOS: | Tecnológico, infraestructura y talento humano | |

| HERRAMIENTA DE GESTIÓN | | |
|--|-------------------------|------------|
| QUE MIDE | META | FRECUENCIA |
| Analizar el impacto del sistema de gestión de la calidad, a través de la medición del comportamiento de los hallazgos de auditorías internas y externas a través del tiempo. | Ideal 90% Mínima 85% | ANUAL |

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | OBSERVACIONES, DOCUMENTOS, REGISTROS |
|-------------|---|--|
| | | FLUJOGRAMA REVISION DE DOCUMENTACION |
| | Líderes de procesos Gimnasios - Líder GCU SUGFA | Realizar revisión a la documentación con el fin de hacer ajustes como oportunidad de mejora para los procesos. |
| | Asesora Pedagógica – Líder calidad SUGFA | Revisar las propuestas de ajustes a los documentos presentadas por cada uno de los Gimnasios. |
| | Líderes procesos Gimnasios - Líder GCU SUGFA | Socializar las propuestas para realizar los ajustes. |
| | Comité de calidad SUGFA | Aprobar documentos. |
| | Líderes procesos Gimnasios - Líder GCU SUGFA | Realizar divulgación, capacitación e implementación de las nuevas versiones de los documentos. <i>Publicación en la INTRAGIMFA.</i> |
| | | FLUJOGRAMA MEDICION DE INDICADORES |
| | Líderes de procesos Gimnasios - Líder GCU | Realizar la medición de los indicadores en los tiempos establecidos (periodo académico-anual) |
| | Líder SGC Gimnasios | Recepcionar la medición de los indicadores de acuerdo a la frecuencia |
| | Líder SGC Gimnasios | Enviar resultado de la medición de los indicadores a SUGFA de acuerdo a las fechas establecidas |
| | Líder SGC Gimnasios- Líder GCU SUGFA | Alimentar matriz de eficacia del sistema y determinar el cumplimiento de los objetivos de calidad |
| | Líder GCU Gimnasios- Líder GCU SUGFA | Consolidar resultados de los Indicadores y las Herramientas en acta de Revisión por la Dirección |
| | Líder GCU Gimnasios- Líder GCU SUGFA | Consolidar información de los procesos en medio magnético y desarrollar las actividades establecidas en la ficha de caracterización del proceso Direccionamiento Estratégico para la realización de la Revisión por la Dirección. |
| | Líder DEG -Líder DES | Determinar el estado del sistema, su mantenimiento y proponer estrategias de mejora |
| | Líder DEG -Líder DES | Coordinar estrategias que permitan el mejoramiento continuo del SGC de los Gimnasios y SUGFA |

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | OBSERVACIONES, DOCUMENTOS, REGISTROS |
|---|--|---|
|  | | FLUJOGRAMA AUDITORIAS INTERNA Y EXTERNAS |
|  | Líder GCU <i>SUGFA</i> | Determinar a través del cronograma general de actividades las fechas a realizarse el ciclo de auditorias |
|  | Líder SGC <i>Gimnasios</i> | <i>Socializar el programa de auditoria con los líderes de proceso.</i> |
|  | Auditores Internos | Preparar plan de auditorías y listas de chequeo para realizar auditorías. |
|  | Líderes de Proceso- Auditores Internos | <i>Realizar la verificación de la información de cada uno de los procesos para dar cumplimiento al alcance de la auditoria. de acuerdo al cronograma establecido.</i> |
|  | Auditor | Elaborar informe del proceso auditado. |
|  | Auditor Líder | Consolidar el informe de Auditoría Interna del <i>Gimnasio</i> con la información suministrada por cada Auditor. |
|  | <i>Auditor Nacional</i> | Recopilar los resultados de las auditorias de cada dependencia. Entrega informe final de la Auditoría Interna, hallazgos y oportunidades de mejora a <i>SUGFA</i> . |
|  | Líder GCU- <i>SUGFA</i> | Controlar el cumplimiento de las actividades propuestas de acuerdo a los hallazgos de la Auditoria en cada <i>Gimnasio</i> . |
|  | Líder GCU- <i>SUGFA</i> | Coordinar con la entidad certificadora el cronograma a desarrollar en la visita de seguimiento o renovación del certificado de calidad |
|  | Ente Certificador | Verificar el cumplimiento de la norma en cada uno de los procesos del SGC de los <i>Gimnasios</i> y el <i>SUGFA</i> |
|  | <i>SUGFA</i> - Líderes de proceso <i>Gimnasios</i> | Desarrollar plan de acción que permita eliminar el hallazgo que ocasione la No Conformidad |
|  | <i>SUGFA</i> - Líderes de proceso <i>Gimnasios</i> | Promover el mejoramiento continuo del Sistema en cada uno de los <i>Gimnasios</i> |
|  | Líder GCU- <i>SUGFA</i> | Socializar observaciones del informe de Auditoría Externa con los líderes de calidad de cada <i>Gimnasio</i> |
|  | | |

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | OBSERVACIONES, DOCUMENTOS, REGISTROS |
|---|--|--|
| <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Registrar las FSQ en el formato consolidado] A --> B[Direccionar FSQ a líderes de proceso] B --> C[Hacer Seguimiento a las FSQ] C --> D[Enviar reporte FSQ Mensual a SUGFA] D --> E[Consolidar reporte FSQ Gimnasios] E --> FIN([FIN]) </pre> | | FLUJOGRAMA PETICIONES DE LOS PADRES DE FAMILIA-COMUNIDAD EDUCATIVA |
| | Líder SGC Gimnasios | Consolidar en el formato las peticiones de los padres de familia, <i>representantes legales o miembros de la comunidad educativa</i> recibidas en medio físico o digital por meses |
| | Líder SGC Gimnasios-Líderes de Proceso | Direccionar las peticiones a los líderes de proceso (<i>dentro de los 05 días hábiles siguientes a la recepción</i>) |
| | Líder SGC Gimnasios | Verificar el seguimiento a las peticiones de los padres de familia y el tiempo de respuesta (10 días hábiles) para las quejas. Solicita copia de respuesta a las Quejas |
| | Líder SGC Gimnasios | Reportar mensualmente de acuerdo al cronograma el formato consolidado de FSQ a SUGFA, con el seguimiento respectivo. |
| | Líder GCU SUGFA | Presentar informe consolidado de las peticiones de los padres de familia en SUGFA, realizar seguimiento a la recurrencia de quejas en los Gimnasios |
| | | |

| CONTROL DE CAMBIOS | |
|--------------------|---|
| VERSION | DESCRIPCION |
| 01 | Versión inicial |
| | 30-MAY.2014 Se incrementa la meta de la herramienta de gestión |
| 02 | Se actualizan los flujogramas del proceso |
| 03 | Se actualiza SUGFA por AGIFA, de acuerdo a la transformación de la Fuerza. Se ajustan las entradas y salidas de acuerdo a la interacción con los procesos |
| 04 | Reemplazo Fuerza Aérea por Aeroespacial. Cambio de AGIFA por SUGFA. Ajustes de redacción |

| | | |
|----------------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Elaboró: Proceso Gestión Calidad | Revisó: Líder GCU SUGFA | Aprobó: Comité de la Calidad SUGFA |
| Fecha: 27-NOV-2024 | Fecha: 27-NOV-2024 | Fecha: 27-NOV-2024 |