



CARACTERIZACION DE PROCESO

VERSION: 02

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 07/07/2010

PÁGINA 1 DE 3

PROCESO:	Direccion y Mejora Continua		
OBJETIVO:	Establecer los lineamientos generales para la planificación y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y la determinación de acciones de Seguimiento y Mejora de cada uno de los componentes del mismo.		
ALCANCE:	Este proceso aplica desde los lineamientos para la consecución del Sistema de Gestión de Calidad y su implementación, hasta el establecimiento de acciones de mejora		
RESPONSABLE:	Subdirectores/Asesores	LIDER:	Coordinador de Calidad
POLITICAS DE OPERACIÓN:	De acuerdo a las Normas: NTCGP 1000:2004 , ISO 9001:2008 , Procedimientos y manuales establecidos en los procesos de la corporación, Ley 872 y Guías del DAFP.		

PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTE
Entes Territoriales de la Jurisdicción	Políticas y Condiciones Externas	Planificación del SGC	Documentación Recursos del SGC Planes de Acción, Política y Objetivos de Calidad	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Requisitos, Expectativas y Satisfacción del Usuario			
Gobierno, DAFP, Organismos de Normalización	Requisitos de la Norma ISO 9001:2008/NTC GP 1000:2004			
Alta Direccion	Directrices Organizacionales, Planes de Acción, Documentación y Recursos del SGC Actas de Direccionamiento, Informes de Calidad y Revisión General	Programación del SGC	Comunicaciones y actas de trabajo del Sistema de Gestion de Calidad	Alta Direccion
Elaborado Por:				
Cargo: Jefe del Proceso		Revisado Por:		Aprobado Por:
Cargo: Jefe del Proceso		Cargo: Jefe del Proceso		Cargo: Subdirector de Planeación Estrategica
Firma:		Firma:		Firma:



CARACTERIZACION DE PROCESO

VERSION: 02

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 07/07/2010

PÁGINA 1 DE 3

PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER	SALIDAS	CLIENTE
Todos los Procesos	Requisitos, Expectativas y Satisfacción del Usuario	Comunicación interna Retroalimentación del SGC	Actas de Direccionamiento Informes de Calidad Revisión Gerencial	Todos los Procesos
Usuarios de la Corporación				
Gobierno, DAFP, Organismos de Normalización	Requisitos de la Norma ISO 9001:2008/NTC GP 1000:2004	Ejecutar los planes de auditorías internas de Calidad	Informes Auditorías internas de calidad	
	Requisitos de Ley	Ejecutar los planes de auditorías de control interno	Informes Auditorías internas de Control Interno	
		Divulgación de la Política y de los Objetivos de Calidad definidos por la Corporación	Políticas y objetivos de calidad divulgados	
		Aplicación de la metodología de identificación, análisis y control de los riesgos	Matrices de riesgos	
		Implementación de norma	Implementación del SGC	
Todos los Procesos	Informes de resultados de los Procesos	Efectuar la Revisión por la Dirección	Informes de Revisión por la Dirección	
		Identificación, análisis, valoración y calificación de los riesgos asociados a cada uno de los procesos	Seguimiento a los controles de los riesgos	
		Verificación del cumplimiento de las acciones de mejora de los procesos	Informes de seguimiento	
		Realizar seguimiento a la Autoevaluación del SGC de la Corporación		
PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR	SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos	información de estado de proceso	Seguimiento y revisión (análisis de datos)	Comunicaciones y/o acciones tomadas Directrices Organizacionales, Planes de Acción, Documentación y Recursos del SGC Actas de Direccionamiento, Revisión General	Todos los Procesos
	Informe de Gestión y Opiniones de Mejoramiento del SGC	Informe de auditorías. Análisis de la información	Acciones correctivas y acciones preventivas	
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTUAR	SALIDAS	CLIENTE
Organismos de Control	Hallazgos de auditoría	Establecimiento de Acciones de Mejora	Correcciones	Todos los Procesos y/o Entes de Control
Todos los Procesos	Quejas y/o reclamos y No Conformidades		Acciones Correctivas	
Usuarios			Acciones preventivas	
			Acciones de Mejora	



CARACTERIZACION DE PROCESO

VERSION: 02

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 07/07/2010

PÁGINA 1 DE 3

RECURSOS		DOCUMENTOS APLICABLES
HUMANOS	FISICOS	INTERNOS
Director General Representante de la Dirección Coordinador de Calidad Líderes de procesos Comité de Calidad Auditores Internos	Equipo de Computo Equipos Audiovisuales Equipos de comunicación Papelería Video Beam Oficina Sala de Juntas	Ver Listado de Documentos Internos del Proceso
REQUISITOS A CUMPLIR		
REQUISITOS ISO 9001:2008//REQUISITOS NTCGP 1000:2004		REQUISITOS LEGALES
4.1. -4.2.- 4.2.1. - 4.2.2. - 4.2.3. - 4.2.4. - 5.1. -5.3. - 5.4.1. - 5.4.2. - 5.5. - 5.5.1. - 5.5.2. - 5.6.- 5.6.1.- 5.6.2. - 5.6.3.-6.1-8.1- 8.2.3.- 8.4.- 8.5. - 8.5.1. - 8.5.2. - 8.5.3.		Ver Listado Maestro de Documentos Externos
RIESGOS		COMUNICACIÓN
Ver Mapa de Riesgos		Ver Matriz de Comunicación del Proceso
MEDICION E INDICADORES DEL PROCESO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	$(\text{Cumplimiento oportuno de las auditorías internas de calidad establecidas} / \text{Número de auditorías internas de calidad programadas}) * 100$	ANUAL
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	$(\text{Número de objetivos de calidad de la Corporación con cumplimiento} / \text{Número de objetivos de calidad establecidos por la Corporación}) * 100$	ANUAL
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	$(\text{Número de procesos con no Conformidades detectadas} / \text{Número de procesos establecidos en la corporación}) * 100$	ANUAL

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de Cambio	Fecha
2	Se modificó el responsable	07/07/2010