


CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: CP.0540	VERSIÓN: 06	Página 1 de 2	
ELABORADO POR: Consultoría ICESI y Grupo de Trabajo Oficina de Planeación	REVISADO POR: Coordinador Grupo Gestión Ambiental y Calidad	APROBADO POR: Directora de Planeación		

OBJETIVO:
Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.


ALCANCE:
Aplica para todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación.

LÍDER DE PROCESO:	DEPENDENCIAS QUE PARTICIPAN
Director de Planeación	Todas las Dependencias de la Corporación.

3. DEFINICIÓN DE SECUENCIA DEL PROCESO

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL PLANEAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativas al mejoramiento continuo)	Dirección General, Consejo Directivo		Elaborar plan operativo de trabajo para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión Corporativo y aprobar el presupuesto para el proceso - Distribuir el presupuesto asignado y elaborar el plan operativo del proceso - Registrar en el aplicativo las actividades operativas, metas y el presupuesto asignado - Ajustar en el aplicativo las actividades operativas y metas de acuerdo con el presupuesto aprobado	Todos los procesos corporativos.	Plan operativo de trabajo anual del proceso Aprobado por el Representante de la Dirección	
Informes auditorías internas y hallazgos de auditorías realizadas por entes de control	Oficina de Control Interno.	Contenido de los informes Oportunidad en la entrega de los informes				
Normatividad interna y externa	Estado, Corporación, Organismos de normalización					
Informe de auditorías externas	Ente certificador					
Informes de seguimiento y evaluación de la gestión corporativa	Dirección de Planeación.	Claridad, veracidad, oportunidad				
Informe de Revisión por la Dirección	Gestión de Calidad			Gestión de Calidad	Presupuesto aprobado	
Lineamientos para formulación del presupuesto	Dirección Financiera y Planeación					
Normatividad interna y externa	Estado, Corporación, Organismos de normalización		Definir los parámetros y controles para los documentos que son generados en el Sistema Integrado de Gestión Corporativo.	Todos los procesos corporativos.	Protocolos para el control de documentos y registros	
Informe de Revisión por la Dirección	Gestión de Calidad					
Normatividad interna y externa	Estado, Corporación, Organismos de normalización	Claridad en los cambios, impactos y plazos para implementar los cambios	Identificar y planificar cambios que puedan afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo	Todos los procesos corporativos	Plan de acción para implementar los cambios	
Información sobre cambios en los procesos	Todos los procesos					
Plan de trabajo anual del proceso	Gestión de Calidad		Ejecutar las actividades del plan de trabajo operativo para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión Corporativo	Todos los procesos corporativos.	Sistema de Gestión Integrado actualizado, socializado	
Resultados de la gestión y cambios en los procesos	Todos los procesos corporativos					
Normatividad interna y externa	Estado, Corporación, Organismos de normalización		Apoyar a los procesos en el diseño e implementación del Componente de la Administración del Riesgo	Todos los procesos corporativos.	Mapas de riesgos actualizados	
Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa	Dirección General, Consejo Directivo					

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: CP.0540	VERSIÓN: 06	Página 2 de 2	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:		
Consultoría ICESI y Grupo de Trabajo Oficina de Planeación	Coordinador Grupo Gestión Ambiental y Calidad	Directora de Planeación		

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Necesidades o solicitudes de acompañamiento o de actualización de la documentación producto de la revisión de los procesos por parte de los líderes	Todos los procesos corporativos	La revisión del proceso debe realizarse al menos una vez al año por parte de los líderes	Acompañar a los procesos en la definición y operación de mecanismos de control de los procesos, procedimientos y demás documentos de los sistemas de gestión (Mantener actualizada la estructura documental de los sistemas de gestión, Socializar los cambios o mejoras a la implementación de los sistemas de gestión, Revisar el cierre oportuno y eficacia de acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora de los procesos de fuentes distintas a la auditoría interna, Realizar seguimiento al tratamiento del producto y/o servicio no conforme en los procesos misionales)	Todos los procesos corporativos.	- Documentación actualizada de los sistemas de gestión (Manuales, políticas, caracterizaciones de procesos, procedimientos, planes de calidad). - Acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora en los procesos implementadas y cerradas - Mejora de los índices de productos o servicios No conformes.	
Acciones correctivas y preventivas en implementación y avance	Todos los procesos corporativos	Registro oportuno de la acción y su avance en el aplicativo GTC				
Registros de servicios no conformes	Procesos misionales	Registro oportuno del servicio no conforme en el aplicativo GTC				
Informe de Revisión por la Dirección	Gestión de Calidad					
Informes auditorías internas	Oficina de Control Interno.					
Reglamentos y normas	Ente certificador		Coordinar actividades para la implementación, mantenimiento y la obtención de las certificaciones y acreditaciones cuando aplique	Todos los procesos corporativos.	- Sistema de Gestión implementado bajo las normas que apliquen - Certificaciones y Acreditaciones vigentes - No conformidades derivadas de auditorías externas de certificación o acreditación cerradas eficazmente	
Informe de auditorías externas	Ente certificador					
Informes de entrada para la revisión por la dirección de acuerdo con las responsabilidades definidas	Procesos responsables de reportar información para la revisión por la dirección	Contenido de los informes Oportunidad en la entrega de los informes	Consolidar y analizar la información para la revisión del Sistema Integrado de Gestión Corporativo	Proceso Direccionamiento Corporativo	Acciones para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas del Sistema Integrado de Gestión Corporativa	
Información de resultados del proceso	Gestión de Calidad		Diligenciar la información correspondiente al avance en ejecución de metas físicas y financieras de los indicadores definidos para el proceso	Planeación	Reporte del SIGEC	

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL VERIFICAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Plan de trabajo anual	Gestión de Calidad				Propuesta de acciones para mejorar el proceso	
Informe de Revisión por la Dirección	Gestión de Calidad		Evaluar los resultados del proceso	Gestión de Calidad	Ajustes al plan de trabajo	

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL ACTUAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Propuesta de acciones para mejorar el proceso	Gestión de Calidad		Implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para garantizar el mantenimiento de los sistemas de gestión.	Todos los procesos corporativos	Planes de mejora para el proceso	

RECURSOS	PARÁMETROS DE CONTROL
Software para manejo de toda la documentación corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> Ver matriz de indicadores de los procesos corporativos.
Computador e impresora.	
Archivador.	
Papelería y útiles de oficina	
Personal con las competencias definidas en el Manual Específico de funciones y de Competencias Laborales.	
Espacio físico.	
DOCUMENTOS SOPORTE	INTERRELACIONES
· Documentos relacionados en el "listado maestro de documentos", ver procedimiento: gestión de calidad y control de documentos soporte de los mismos".	· Todas las áreas de la Corporación.