

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 | | 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 | |
| Informes auditorías internas | Oficina de Control Interno. | | | | | |
| Reglamentos y normas | Ente certificador | | | | | |
| 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 | | Evaluar los resultados del proceso | Gestión de Calidad | Propuesta de acciones para mejorar el proceso | |
| Informe de Revisión por la Dirección | 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. |