

	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso: GC - Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: MP-02-GC</b>	<b>Versión: 01</b>

<b>OBJETIVO</b>	Administrar y procurar la mejora continua del SGC de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, gestionando o asesorando el diseño, determinación e implementación de los procesos, procedimientos y evidencias, bajo las Normas NTC GP 1000 y NTC ISO 9001 en su versión vigente, por medio de herramientas y métodos que garanticen la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la calidad en la entidad.
<b>ALCANCE</b>	Aplica a todos los procesos de la entidad que pertenecen al SGC y comprende desde la planificación del sistema hasta la mejora, verificando la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones tomadas.

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Todos los procesos ISO Ente Certificador Partes Interesadas (Estado)	Direccionamiento Estratégico: - Misión, - Visión, - Políticas - Objetivos - Plan estratégico - Plan de acción Mapas de riesgos institucional y anticorrupción	<b>P</b>	Direccionar y adecuar el SGC a las disposiciones legales y Normas NTC ISO y NTC GP vigente, considerando Direccionamiento Estratégico Elaborar las estrategias para la mejora y mantenimiento del SGC Planificar la Gestión del SGC Programar Auditorías internas de Calidad "AIC" y seguimiento a la mejora	Representante de la Dirección Y funcionarios asignados	Planificación SGC - Cronograma de actividades SGC - Programa de Auditorías Internas de Calidad "AIC"	Alta Dirección Todos los procesos
	Resultados indicadores periodos anteriores Resultados encuesta de satisfacción Cliente Documentos y registros del SGC Normas ISO (9000-9001-19011) y GP (1000) en la versión vigente Informe Auditoría de certificación/seguimiento Informe AIC Normatividad del Estado		Planificar la Formación en SGC: - Reinducción del SGC - Actualización de normas ISO y GP - AIC - Acciones para la mejora (redacción e identificación de los diferentes tipos de acciones y no conformidades)	Representante de la Dirección Y funcionarios asignados Líder proceso de Gestión Humana	Plan de Capacitación de SGC para los funcionarios	Alta Dirección Funcionarios de la entidad Auditores internos de calidad y administración del SGC


	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso: GC - Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: MP-02-GC</b>	<b>Versión: 01</b>

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Todos los procesos Funcionarios de la organización Instituciones educación formal e informal de SGC ISO Ente Certificador Partes Interesadas (Estado)	Planificación SGC: - Cronograma actividades - Programa AIC - Normas NTC ISO y NTC GP vigente - Requerimientos de mejora Actas de Comité Calidad Revisión Gerencial Informe indicadores Documentos y registros del SGC Informe Auditoría de Certificación/seguimiento Informe de AIC Informes de gestión del riesgo institucional y de anticorrupción	<b>H</b>	<p>Participar y apoyar en el planteamiento del Direccionamiento Estratégico: (<i>misión, visión, principios, políticas, objetivos, planificación SGC</i>) y su actualización</p> <p>Administrar el SGC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar y controlar la Documentación del SGC (<i>documentos y registros – depurar y mejorar</i>)</li> <li>- Gestionar Auditorías Internas de Calidad</li> <li>- Realizar y liderar las reuniones del comité de calidad</li> <li>- Atender la auditoria de certificación / seguimiento / renovación.</li> <li>- Levantar las no conformidades identificadas por el ente certificador</li> <li>- Hacer el seguimiento de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>• Medición de la percepción y satisfacción del cliente</li> <li>• Control de Producto No Conforme</li> <li>• Gestión por procesos (<i>actualización - implementación</i>)</li> <li>• Medición y análisis de datos de los procesos y productos (<i>indicadores</i>)</li> <li>• Socializar el SGC; sus modificaciones, actualizaciones e informes</li> </ul> </li> </ul> <p>Adelantar las acciones para mitigar los riesgos institucionales y anticorrupción del proceso</p> <p>Dar cumplimiento al plan estratégico y al plan de acción del proceso.</p> <p>Ejecutar los planes de mejoramiento que involucren el proceso SGC</p>	Representante de la Dirección y funcionarios asignados	Manuales de Calidad y de procesos Documentos y registros del SGC y procesos Entrega y/o publicación de documentos, formatos Documentos e informes AIC Seguimiento a la Mejora Avance e informe final de planes de mejoramiento que involucren el proceso GC Documentos de ICONTEC diligenciados Informes de Gestión y de riesgos institucionales y de anticorrupción del proceso	Alta Dirección Todos los procesos Ente Certificador Auditores internos de calidad

	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso: GC - Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: MP-02-GC</b>	<b>Versión: 01</b>


INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Todos los procesos Ente Certificador Auditores internos de calidad	Planificación SGC - Cronograma de actividades SGC - Programa de Auditorías Internas de Calidad "AIC" Manuales de Calidad y de procesos Documentos y registros del SGC y procesos Entrega y/o publicación de documentos, formatos Documentos e informes AIC Seguimiento a la Mejora Avance e informe final de planes de mejoramiento que involucren el proceso GC Documentos de ICONTEC diligenciados Informes de Gestión y de riesgos institucionales y de anticorrupción del proceso	<b>V</b>	Seguimiento a: - Cumplimiento de lo planeado en el SGC - Gestión documental (estado, control) - Mejora continua, (correcciones, acciones correctivas y preventivas) del SGC, su implementación, eficacia, eficiencia y efectividad - Auditorías Internas de Calidad AIC - Desempeño del SGC (cumplimiento indicadores) junto a la Revisión por la Alta Dirección al SGC	Representante De la Dirección Y funcionarios asignados	Informes para revisión de la Dirección Oportunidades de mejora	Alta Dirección Todos los procesos Funcionarios Ente certificador
Alta Dirección Todos los procesos Funcionarios Ente certificador	Informes para revisión de la Dirección Oportunidades de mejora	<b>A</b>	Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación. Recomendar mejoras sobre el desempeño de los procesos	Representante De la Dirección Y funcionarios asignados	Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas	Alta Dirección Todos los procesos Funcionarios Ente certificador

**Responsable: Dirección Técnica de Planeación**

	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso: GC - Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: MP-02-GC</b>	<b>Versión: 01</b>

<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Cumplimiento de los procesos (matriz de calidad)	<b>INDICADOR(ES)</b>  Aplican los indicadores expresados en el plan de acción de cada vigencia, condensados en la matriz de calidad.
	Resultados de Auditoría del ente certificador manteniendo el SGC y la certificación	
	Seguimiento a la mejora	

<b>DOCUMENTOS SOPORTE</b>	<b>REGISTROS</b>	
<b>INTERNA</b>	RPE-01 Matriz - Plan Estratégico RGC-01 Listado Maestro de Documentos RGC-02 Listado Maestro de Registros RGC-03 Listado Maestro de Documentos Externos RGC-04 Solicitud de Elaboración, Codificación y/o Actualización y Anulación de Documentos RGC-05 Acta de Recolección y Destrucción de Documentos Obsoletos RGC-06 Reporte de Inclusión de Documentos Externos RGC-07 Entrega o Publicación de Documentos, Formatos y Otros del SGC RGC-08 Comunicación de Eventos del SGC RGC-09 Acta de Comité de Calidad RGC-10 Informe Indicador RGC-11 Solicitud implementación corrección, acciones correctivas y/o preventivas y oportunidades de Mejora RGC-12 Programa Anual de Auditorías al SGC RGC-13 Plan de Auditoría Interna de Calidad RGC-14 Lista de Verificación Auditoría Interna de Calidad RGC-15 Acta de Apertura y/o Cierre de la Auditoría Interna de calidad	RGC-16 Informe de Auditoría Interna de Calidad RGC-17 Evaluación Auditoría Interna de Calidad RGC-18 Evaluación Auditores RGC-19 Competencias Auditores Internos RGC-20 Retroalimentación Auditores Internos de Calidad RGC-21 Seguimiento a la Mejora RGC-22 Cronograma del SGC
Documentos MC-01 Manual de calidad - MP-02 Manual de Procesos Procedimientos: - PGC-01 Gestión y Control Documental - PGC-02 Gestión de la Mejora - PGC-03 Auditorías Internas de Calidad - PGC-04 Gestión y control del Producto y/o servicio No Conforme Instructivos - IGC-01 Auditores Internos de Calidad ( <i>selección y Evaluación</i> ) Guías y Especificaciones: N/A		
<b>EXTERNA</b>		
NTC GP 1000:2009 NTC ISO 9001:2008 NTC ISO 9000:2005 NTC ISO 9004:2009 NTC ICO 19011:2011		
<b>GESTION DEL RIESGO</b>		
Mapa de Riesgos Institucional Mapa de Riesgos Anticorrupción		

	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso: GC - Gestión de la Calidad</b>	<b>Código: MP-02-GC</b>	<b>Versión: 01</b>

<b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>	
<b>LEGALES</b> Remítase al Normograma (RGJ-04)	
<b>NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009</b>	
4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos Generales 4.2 Gestión Documental 5 Responsabilidad de la Dirección 5.3 Política de Calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.2 Representante de la Dirección 5.5.3 Comunicación Interna	8. Medición, Análisis y Mejora 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y Medición 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora