



## CARACTERIZACION DE PROCESOS

**CODIGO: C-MC-01**

**VERSION: 03**

**Página 1 de 2**

<b>Proceso: Mejoramiento Continuo</b>		Requisitos de la NTC GP 1000:2004 aplicables: 8.1 - 8.2.1 – 8.2.2 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5 – 5.6		
<b>Objetivo:</b> Mejorar el desempeño de los procesos del SGC para cumplir con los requisitos legales, organizacionales y de los usuarios		<b>Responsable:</b> Secretario Unidad Coordinadora de Control Interno		
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeación estratégica de la calidad</li> <li>▪ Proceso de seguimiento y evaluación</li> <li>▪ Proceso de información y comunicación pública</li> <li>▪ Planeación administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Política y objetivos de calidad, plan para los objetivos de calidad, mapa de procesos, mapa de riesgos</li> <li>▪ Auditorias</li> <li>▪ Registros</li> <li>▪ Percepción del usuario frente a la prestación del servicio</li> <li>▪ Resultados de los indicadores del proceso</li> <li>▪ Plan de Desarrollo</li> </ul>	<b>P</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar producto o servicio no conforme</li> <li>▪ Análisis de indicadores</li> <li>▪ Resultados de auditorias</li> <li>▪ Quejas y sugerencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Producto o servicio no conforme identificado</li> <li>▪ Informe de satisfacción del cliente</li> <li>▪ Informe de Auditorías del SGC</li> <li>▪ Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora implementadas y eficaces</li> <li>▪ Informe para la revisión del SGC</li> <li>▪ Plan de mejora del SGC</li> <li>▪ Indicadores del proceso</li> <li>▪ Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeación estratégica de la calidad</li> <li>▪ Mejora continua</li> </ul>
		<b>H</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión del SGC</li> <li>▪ Analizar los resultados</li> <li>▪ Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>▪ Realizar seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> </ul>		
		<b>V</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento y medición del proceso (Indicadores)</li> </ul>		
		<b>A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tomar acciones para la mejora</li> </ul>		

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Jorge Iván Mejía Mejía Firma:	Nombre: Gloria Marcela Bedoya Jaramillo Firma:	Nombre: Luis Guillermo Escobar Vásquez Firma:
Fecha: 14 de Noviembre de 2008	Fecha: 14 de Noviembre de 2008	Fecha: 14 de Noviembre de 2008
Cargo: Secretario Unidad Coordinadora Control Interno	Cargo: Representante de la Dirección	Cargo: Alcalde



## CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-MC-01

VERSION: 03

Página 2 de 2

Recursos	Documentos (Legales y reglamentarios)	Indicadores	Metas
<p><b>Humanos:</b> Alcalde (sa), Representante de la dirección, Responsables de los procesos, Consejo de Gobierno y Auditores internos de calidad</p> <p><b>Físicos:</b> Sala de reuniones, oficinas y computadores</p>	<p><b>Internos:</b> <a href="#">P-MC-01 procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas</a>, <a href="#">P-MC-02 Procedimiento para el control del producto o servicio no conforme</a>, <a href="#">P-MC-03 Procedimiento para el análisis de datos y la mejora continua</a>,</p> <p><b>Externos:</b> ver <a href="#">F-GD-04 listado maestro de normatividad y documentos externos</a></p>	<p>Porcentaje de acciones para la mejora eficaces</p>	<p>80%</p>

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS VS CONTROLES

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	CONTROLES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR O REGISTRO
1. Omisión	Dejar de hacer las evaluaciones y seguimientos correspondientes a los procedimientos y acciones correctivas, preventivas y de mejora	Asignar personas en cada dependencia responsables de la implementación del proceso de mejoramiento continuo (gestores de calidad) Realizar seguimiento a los registros de mejoramiento continuo que se deben generar en cada proceso.	Secretario de Despacho	Diciembre de 2008 Cada seis meses	Nº de acciones tomadas de mejoramiento continuo en cada proceso
2. Incumplimiento	No realizar las actividades de mejora continua a los procesos del SGC dentro del plazo establecido	Realizar revisiones periódicas en comité de calidad	Comité de Calidad	Trimestral	Tareas cumplidas de la reunión anterior / Tareas programadas o pendientes
3. Resistencia a cambio	Actitud negativa para la implementación de herramientas para la mejora continua del SGC	Realizar actividades de sensibilización y divulgación periódicas	Representante de la Dirección	Semestral	Nº de actividades realizadas