



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-PE-01

VERSION: 04

Página 1 de 3

Proceso: Planeación Estratégica de la Calidad		Requisitos de la NTC GP 1000:2004 aplicables: 4.1 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 8.2.3, 8.4 – 8.5		
Objetivo: Dirigir el SGC hacia el logro de la misión de la Administración Municipal, mediante la formulación de la política y objetivos de calidad y de los planes para lograrlos y la gestión de los procesos.		Responsable: Alcalde y Representante de la Dirección		
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado ▪ Planeación Administrativa ▪ Proceso de información y comunicación Pública 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normatividad vigente ▪ Misión, Visión, Valores ▪ Necesidades y Expectativas ▪ Necesidades de comunicación ▪ Compromiso con el SGC 	<div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> P <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular (modificar) política de calidad ▪ Definir objetivos de calidad ▪ Definir equipos de trabajo ▪ Planificar el SGC </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> H <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignar responsables para los procesos ▪ Identificar riesgos en los procesos ▪ Establecer los procesos de comunicación interna y evaluar su eficacia ▪ Mantener la integridad del SGC </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de calidad ▪ Objetivos de calidad ▪ Estructura del SGC (Mapa de procesos y diagramas de caracterización de procesos) ▪ Mapa de riesgos ▪ Manual de Funciones y requisitos ▪ Matriz de Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos del SGC (Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de evaluación)

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Blanca Ines Sánchez Firma:	Nombre: Comité de Calidad Firma:	Nombre: Luis Guillermo Escobar Vásquez Firma:
Fecha: 30 de Octubre de 2009	Fecha: 30 de Octubre de 2009	Fecha: 30 de Octubre de 2009
Cargo: Representante de la Dirección	Cargo: Comité de Calidad	Cargo: Alcalde



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-PE-01

VERSION: 04

Página 2 de 3

<ul style="list-style-type: none"> Proceso mejoramiento continuo Funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de indicadores, informe de satisfacción del cliente, Informe de Auditorias al SGC, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora Registros 	V	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar seguimiento y medición del proceso(Indicadores) 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción para el logro de los objetivos de calidad Indicadores del proceso Acciones correctivas, preventivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de mejora continua
		A	<ul style="list-style-type: none"> Tomar acciones para la mejora 		

Recursos	Documentos(Legales y reglamentarios)	Indicadores	Meta
<p>Humanos: Alcaldesa, Representante para el SGC y Consejo de Gobierno</p> <p>Físicos: Sala de reuniones y Computador</p>	<p>Internos: M-PE-01 Manual de Calidad, Plan de acción para el logro de los objetivos de calidad, G-PE-01 Guía para el comité de Gestión de la Calidad,</p> <p>Externos: ver F-GD-04 listado maestro de normatividad y documentos externos</p>	Metas cumplidas de los objetivos de calidad / metas propuestas de los objetivos de calidad	80%

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS VS CONTROLES

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	CONTROLES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR O REGISTRO
1. Incumplimiento	No aplicación de todas las actividades de los procedimientos descritos en el SGC	Reuniones comité de calidad Asesorías por parte de los contratistas de la Unidad Coordinadora de Control Interno en las actividades solicitadas para el cumplimiento de los procedimientos del SGC	Comité de calidad Contratistas asesores	Durante el año	Reuniones de comité realizadas en un mes Número de asesorías realizadas



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-PE-01

VERSION: 04

Página 3 de 3

2. Desinterés	El compromiso con el SGC no es suficiente para su implementación y mantenimiento	Sensibilizaciones constantes Activación equipos gestores de calidad y/o equipo operativo MECI	Representante de la Dirección	Durante el año	Sensibilizaciones realizadas Equipo de gestores de calidad y/o equipo operativo MECI trabajando
3. Cambio del personal directivo	Constante desvinculación y vinculación del personal directivo	Incluir dentro del proceso de inducción del personal directivo el SGC y el MECI	Director Administrativo y Representante de la Dirección	Cada que ingrese personal directivo a la Entidad	Personal directivo posesionado y participe del proceso de inducción