

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS CARACTERIZACIÓN GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD	CÓDIGO: C-ES-GM-001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 22/Mar/2018

OBJETIVO:	Implementar y asegurar el sistema de gestión de la calidad en los procesos de la Agencia con el fin de lograr la mejora continua del sistema.
ALCANCE:	Inicia con la definición de requisitos y lineamientos para la planificación del SGC y termina con la evaluación y seguimiento de los planes de con el fin de evidenciar el mejoramiento continuo de todos los procesos de la Agencia.
RESPONSABLE:	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	USUARIOS
Dirección general Todos los procesos de la Agencia Alcaldía de Medellín Entes externos	Análisis Estratégico de la Agencia Interacción entre los procesos de la agencia Necesidad de recursos para las auditorías Necesidades de documentación de la Agencia Requerimientos de la normativa legal y voluntaria	Apoyar la definición de la planeación estratégica de la agencia Apoyar en la definición de las entradas y salidas de todos los procesos de la Agencia Planear la estructura documental del SGC. Definir y programar las auditorías internas del SGC	P	Mapa de procesos de la Agencia, política y objetivos de calidad Identificación del contexto interno y externo Identificación de las partes interesadas Caracterización de los procesos. Estructura jerárquica de los documentos del SGC Cronograma de auditoría Plan de auditoría de calidad.	Dirección general Todos los procesos de la Agencia. Auditores internos Auditados
Todos los procesos de la Agencia Proceso Gestión de la mejora. Auditores internos	Estructura jerárquica de la documentación Interacción entre los diferentes procesos Documentos del SGC Listado maestro de documentos. Necesidades de actualización de los diferentes procesos Actividades y	Apoyar la elaboración de los documentos del SGC Controlar los documentos que ingresan al SGC Apoyar la aplicación eficaz del SGC Realizar capacitaciones en temas relacionados en el SGC Determinar las	H	Documentos y registros del SGC Control de la documentación del SGC Capacitaciones, actualizaciones Acciones correctivas y/o mejora Implementación eficaz del SGC Ejecución de las auditorías de calidad	Todos los procesos de la Agencia Gestión de la mejora Dirección general

	documentos a implementar Cronograma de auditorías Plan de auditoría Solicitud de acciones correctivas, preventivas y/o mejora Auditorías internas	causas de acciones correctivas Definir cronograma de auditorías internas de calidad Coordinar la ejecución de las auditorías internas Apoyar en la elaboración de los informes de las auditorías internas		Determinación de análisis de causas Mejoramiento continuo de la Agencia Solicitud de acciones correctiva y/o mejora	
Proceso gestión de la mejora. Auditor líder	Cronograma de auditoría	Comprobar la ejecución del cronograma de auditorías internas de calidad	V	Informes de auditorías. Plan de mejoramiento	Auditores internos. Gestión de la mejora
	Plan de auditoría de calidad. Acciones de mejora Informe de los procesos Indicadores de gestión	Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de las No conformidades Verificar la eficacia de las acciones de mejora implementadas Realizar seguimiento a riesgos Evidenciar el análisis de indicadores de gestión	V	Acciones de mejora a implementar Acciones de mejora implementadas Informe de seguimiento a riesgos Informe de indicadores de gestión	Proceso analizado Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Direccionamiento estratégico
Proceso gestión de la mejora Dirección general	Acciones de mejora Informe de revisión por la dirección	Realizar y verificar las acciones correctivas, y de mejora pertinentes al SGC	A	Plan de acción para los hallazgos Plan de mejoramiento continuo de la Agencia	Todos los procesos Dirección general

DOCUMENTACIÓN

Talento Humano

Profesional de apoyo calidad.

Representante de la dirección

Infraestructura

Equipo de cómputo y oficina, instalaciones locativas.

Software:

Ambiente de trabajo

Ver normograma institucional

Procedimientos asociados:

- Elaboración de documentos
- CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA
- Auditorías internas SGC y SST
- Gestión del cambio

Auditorías de calidad
Documentación del SGC
Seguimiento a planes de mejoramiento

Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.

- Manejo acciones correctivas, preventivas y/o mejora
- Manejo y control del producto o servicio no conforme

PRODUCTOS O SERVICIOS

RECURSOS

DOCUMENTOS ASOCIADOS



INDICADORES

OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
----------	-----------	---------	------------------------	------	-------------

RIESGOS

- Matriz de riesgos del proceso

REQUISITOS POR CUMPLIR

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1 Recursos, 7.3 Toma de conciencia, 7.5 Información documentada, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.2 Auditoría interna, 9.3 Revisión por la dirección, 10.1 Generalidades, 10.3 Mejora Continua, 10.2 No conformidad y acción correctiva,

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	22/Mar/2018	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Erika Bustamante Monsalve Cargo: Contratista Profesional Planeación Fecha: 22/Mar/2018	Nombre: Nalliby Giraldo Rúa Cargo: Contratista Asesor Planeación Fecha: 22/Mar/2018	Nombre: Sistema Integrado de Gestión Cargo: Profesional 1 Fecha: 22/Mar/2018

COPIA CONTROLADA