

 Gobernación de Norte de Santander	CARACTERIZACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	Código: CR-PEC-02-01 V.01	Página: 1 DE 9	

PROCESO:	Sistema integrado de gestión
RESPONSABLE:	Coordinador del sistema de gestión de gestión de calidad.
OBJETIVO:	Ejercer control sobre las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad, asegurando el mantenimiento del mismo y mejora continua de su eficacia.
ALCANCE:	Desde la planificación de auditorías hasta la toma de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.

EMIISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P-H V-A	D	C	SALIDA		RECEPTOR
Todos los Procesos.	Manuales, Procedimientos y reportes de auditorías anteriores (internas y/o externas)	Preparación de Auditorías del SGC	P	PRC		1	Plan de Auditorías, programa de Auditorías.	Todos los Procesos.
Todos los Procesos.	Registro de Evaluación de capacitaciones y sensibilizaciones anteriores, sugerencias y	Planear Capacitación y Sensibilización de temas relacionados con el SGC.	P	C		2	Programa de Sensibilización y capacitación del SGC, material para capacitación.	Todos los Procesos.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Gobernación de Norte de Santander	FORMATO DE CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD		
	Código: CR-PEC-02-01 V.01	Página: 2 DE 9	

EMIISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P-H V-A	D	C	SALIDA	RECEPTOR
	solicitudes de los colaboradores, manuales del SGC, actualizaciones de la normatividad, informes de la Revisión por la Dirección.						

EMIISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P- H V- A	D	C	SALIDA	RECEPTOR
Todos los Procesos.	Solicitudes de cambio, Listado Maestro de registros políticas de Archivo.	Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.	H	PR	C	3 Documentos, Manuales, y/o Listados Maestros Actualizados.	Todos los Procesos.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Gobernación de Norte de Santander	FORMATO DE CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD		
	Código: CR-PEC-02-01 V.01	Página: 3 DE 9	

EMIISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P- H V- A	D	C	SALIDA	RECEPTOR
Todos los Procesos.	Plan y programa de auditorias, registros por procesos.	Auditorias Internas.	H	PR	C	5 Informe de auditorias y Registro de no Conformidades.	Todos los Procesos.

 Gobernación de Norte de Santander	FORMATO DE CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD		
	Código: CR-PEC-02-01 V.01	Página: 4 DE 9	

EMIISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P-	H	V-	A	D	C	SALIDA	RECEPTOR
Todos los Procesos.	Registro de Direccionamiento estratégico, registro, tabulación, e informes de Satisfacción, de Usuarios Internos y Externos, Informes de Auditorias, Informes de Evaluación, de Proveedores, quejas y Reclamos, otros informes o evidencias.	Consolidar Información para Revisión por la Dirección.		H			R		6 Informe para Revisión por la Dirección	Direccionamiento Estratégico.



EMIISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P- H V- A	D	C	SALIDA		RECEPTOR
Gestión de Calidad.	Programa de Sensibilización y capacitación del SGC, material para capacitación.	Sensibilizar y capacitar en temas relacionados con el SGC.	H	R		7	Colaboradores capacitados, registros de asistencia	Todos los Procesos.
Todos los Procesos.	Reportes de no Conformidades, registros de Acciones Correctivas, Preventivas, y/o mejora y registro de causalidad.	Ejercer seguimiento sobre el servicio no conforme.	V	PR	C	8	Registros de Acciones Correctivas, preventivas y/o Mejora abiertas y totales revisados, análisis de Causalidad, verificación y actualización de indicadores	Proceso sobre el cual se levanta en reporte.



EMIISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P- H V- A	D	C	SALIDA	RECEPTOR
Gestión Comercial	Registros de Quejas y Reclamos.	Ejercer el seguimiento sobre la atención de quejas y reclamos.	V	PR	C	9 Registro de quejas y reclamos revisados, verificación y actualización de indicadores, informe de quejas y reclamos.	Gestión comercial y direccionamiento estratégico.
Todos los Procesos.	Registro de control de Indicadores, y de Soporte para calculo, de Indicadores.	Controlar el logro de las Metas Propuestas.	V	R	C	10 Registró de direccionamiento Estratégico actualizado.	Direccionamiento Estratégico.
Todos los Procesos.	Reportes de no Conformidades, registros de Acciones Correctivas, Preventivas, y/o mejora y registro de causalidad.	Controlar el Servicio no Conforme.	A	PR		11 Planes de Acción.	Proceso sobre el cual se levanta en reporte

 Gobernación de Norte de Santander	FORMATO DE CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD		
	Código: CR-PEC-02-01 V.01	Página: 7 DE 9	

EMIISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P- H V- A	D	C	SALIDA		RECEPTOR
Gestión de Calidad, Gestión Comercial, y Direccionamiento Estratégico.	Registro de Quejas y Reclamos, Revisados, Verificación y actualización de indicadores, informe de quejas y reclamos.	Controlar las Quejas y Reclamos.	A	PR		12	Planes de Acción.	Direccionamiento estratégico y Gestión Comercial.
Todos los Procesos.	Registro de direccionamiento estratégico actualizado.	Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	A	R	C	13	Acciones Correctivas, Preventivas y/o de mejora y planes de acción.	Todos los Procesos.

Recursos Humano		Recursos Físico	
CONDICIÓN	RECURSO	CONDICIÓN	RECURSO
Competente	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	Actualizable	Computadores (1)
		Disponible	Papelería.

 Gobernación de Norte de Santander	FORMATO DE CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD		
	Código: CR-PEC-02-01 V.01	Página: 8 DE 9	

Indicadores			
NOMBRE Y RELACION MATEMATICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICION	FRECUENCIA DE REPORTE
Número de Procesos Documentados / Total de Procesos	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Trimestral	Trimestral
Numero de Auditorias Ejecutadas / Total de Auditorias Planeadas.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Trimestral	Trimestral
Toma de acciones Correctivas por proceso / Total de Acciones	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Mensual	Trimestral
Número de Objetivos alcanzados / Total de Objetivos propuestos para el periodo.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Mensual	Trimestral
Número de acciones correctivas por Fallas en la comunicación Interna / Total de acciones Correctivas.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Mensual	Trimestral
Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora abiertas / Acciones correctivas, Preventivas, y/o de mejora totales.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Mensual	Trimestral

 Gobernación de Norte de Santander	FORMATO DE CARACTERIZACION DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD		
	Código: CR-PEC-02-01 V.01	Página: 9 DE 9	

Controles Salidas			
TIPO DE CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL	FRECUENCIA	REGISTRO
3. Vigencia y Actualización de la Documentación del SGC.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Permanente	Documentos, manuales y/o listado maestros actualizados.
5. Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Mensual	Informe de Auditorias y registros de no Conformidades.
8/10. Estado y Causas de Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, logro de Objetivos y metas Propuestas.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Mensual	Registro de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora abierta y total revisada, análisis de causalidad, verificación y actualización de indicadores.
9/10. Administración de quejas y reclamos, logro de Objetivos, y metas Propuestas.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Mensual	Registros de quejas y reclamos revisados, verificación y actualización de indicadores, informe de quejas y reclamos.
13. Estado de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de mejora.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Cada vez que se efectúe	Registro de acciones Correctivas y Preventivas.