



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7

**CARACTERIZACION DEL PROCESO**

**Codigo: CAR-MC-01**

**Versión: 01**

**Fecha: 09/12/2014**

**Página: 1**



**MEJORAMIENTO CONTINUO**

<b>Objetivo:</b>	Administrar el Sistema de Gestión de Calidad a través la ejecución de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de los procesos, brindando asesorías, acompañamiento y recomendaciones que fomenten la cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación.
<b>Alcance:</b>	Desde la planificación y documentación del Sistema hasta la ejecución y verificación de acciones de mantenimiento y mejora del SGC
<b>Responsable:</b>	<b>Secretario (a) de Planeación - Jefe Oficina de Control Interno</b>

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Entes reguladores de calidad, Alta Dirección, Todos los procesos,	Normas técnicas de calidad, Directrices Alta Dirección	Planificar la administración y mantenimiento del sistema	Sistema de Gestión Planificado, documentado y con los debidos registros	Oficina de Control Interno, Unidades Administrativas, Estudiantes, entidades territoriales, ciudadanía en general, Todos los procesos, Alta Dirección,
	Requerimientos de los Procesos	Realizar el control de documentos		
	Registros	Realizar el control de registros		
Unidades Administrativas, Estudiantes, entidades territoriales, ciudadanía en general	Solicitud de asesoría y acompañamiento, solicitud de cooperación institucional	Realizar asesoría y acompañamiento	Actas de acompañamiento. Recomendaciones realizables. Aplicaciones prácticas. Soluciones efectivas. Información.	
Dirección de Talento Humano, Oficina de Control Interno.	Plan de acción, cronograma anual. PIC.	Fomentar la cultura de autocontrol	Plegables, folletos, mensajes, capacitaciones.	
Todos los procesos, Alta Dirección, Entes Certificadores	Elementos estratégicos - Documentos del Sistema	Socializar y sensibilizar el sistema	Sistema Socializado	
	Expectativas de los ciudadanos - Producto/Servicio no conforme	Realizar control del servicio no conforme	Sistema controlado y revisado	
	Informes de auditorías - Informes de gestión	Formular, implementar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora		

Informes de auditorías - Informes de gestión - Resultado Indicadores	Realizar la revisión por la Dirección	
Informes de auditorías - Revisiones por la Dirección	Formular y realizar seguimiento a planes de mejora	

<b>Seguimiento y Medición</b>	<b>Documentación (Ver Listado Maestro de Documentos y Registros)</b>	
Ver Tablero de Indicadores	Manual Operativo de Control Interno	
	Procedimiento fomento cultura de autocontrol	
<b>Controles</b>	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno - 2014, DAFP	
Ver Mapa de Riesgos	Guía No.6 Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces 2009, DAFP	

Requisitos a Cumplir		Recursos		Riesgos
Cliente	Calidad y oportunidad en las asesorías y acompañamientos solicitados.	Humanos	Auxiliares, técnicos, tecnólogos, profesionales, Secretario	Ver Mapa de Riesgos
Legales	Ver Normograma	Infraestructura	Area física con modulares y divisiones y equipos de oficina	
MECI	1.2.3, 1.3, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.3, 3.1, 3.2	Tecnológicos	Hardware y Software	
NTCGP1000	4.1, 4.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 8.1, 8.2.2, 8.5, 8.2.3, 8.4, 8.5, 8.3	Financieros	Ver Presupuesto	

<b>ELABORO:</b>	<b>APROBÓ:</b>
-----------------	----------------