



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD

CÓDIGO: CP-CAM-001

VERSION: 4

FECHA: 25 Nov 08

OBJETIVO:	Garantizar la eficaz implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC del la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM a través de una adecuada administración de los documentos y de la mejora continua del Sistema.				
ALCANCE:	Aplica para todos los procesos de la Institución				
RESPONSABLE:	Coordinador de Calidad				
NORMATIVIDAD APLICADA:	LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 594 de 2000 - Acuerdo 042 de 2002 del archivo general de la nación - Ley 87 de 1993 - Decreto 1537 de 2001 - Ley 872 de 2003 			
	REQUISITOS NTCGP 1000:2004 ISO 9001:2000	4.2.2 Manual de calidad, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 5.4.2 Planificación del SGC, 5.5.3 Comunicación Interna, 5.6.2 Información para la revisión, 7.2.3 Comunicación con el Cliente, 8.2.1 Satisfacción del Cliente, 8.2.2 Auditoria Interna, 8.3 Control del Producto No Conforme, 8.4 Análisis de Datos, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva			
DOCUMENTOS ASOCIADOS:	P-CAM-001 Procedimiento Control Documentos, P-CAM-002 Procedimiento control de registros, P-CAM-003 Procedimiento Manejo de quejas y sugerencias, P-CAM-004 procedimiento de Satisfacción del Cliente, P-CAM-006 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, I-CAM-001 Instructivo Elaboración de Documentos, I-CAM-002 Determinación de Muestras .				
PROCESO					
ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	CLIENTE
Necesidad de Crear, modificar o anular un documento	Todos los procesos de la Institución	CONTROL DE DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la necesidad - Elaborar el documento - Revisar el documentos - Aprobar el documento - Divulgar el documento 	P H V V A	- Documentos controlados	Todos los procesos de la Corporación
Necesidad de controlar los registros del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades públicas y privadas del orden regional, nacional e internacional - Comunidad - Todos los procesos 	CONTROL DE REGISTROS <ul style="list-style-type: none"> - Identificar registros a controlar - Definir tablas de retención borrador - Aprobación de tablas de retención - Realizar transferencia documental 	H-V H H-V P-H-V-A	T-CAM-026 Tablas de Retención Documental T-CAM-023 Transferencia Documental -Archivo Gestión a Archivo Central.	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades públicas y privadas del orden regional, nacional e internacional - Comunidad - Todos los procesos
Quejas y Sugerencias	Cientes de la Institución	MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS <ul style="list-style-type: none"> - Recibir la queja, reclamo o sugerencia - Establecer las acciones necesarias - Dar respuesta al cliente - Analizar el estado de quejas, reclamos y sugerencias 	H-V P-H-A H V-A	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas satisfechas - Sugerencias atendidas 	Cientes de la Corporación
Expectativas de los clientes Retroalimentación de los clientes	Cientes de la Institución	SATISFACCION DE LOS CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la muestra de clientes a evaluar - Aplicar la encuesta de evaluación - Tabular los datos - Analizar los resultados - Tomar las acciones necesarias 	P H H V A	- Resultado de satisfacción del cliente	Todos los procesos de la Corporación



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD

CÓDIGO: CP-CAM-001

VERSION: 4

FECHA: 25 Nov 08

Problemas reales o potenciales de los procesos misionales, que puedan afectar la calidad del producto ofrecido al usuario	Procesos Misionales	CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME - Identificar el producto o servicio no conforme - Determinar el tratamiento - Analizar datos - Plantear acciones - Seguimiento a la eficacia de la acción	P-H P-H H-V H-V-A H-V-A	Procesos mejorados Productos que cumplen con los requisitos de los usuarios	Procesos Misionales de la Corporación Usuarios de la Corporación
Problemas reales o potenciales de los procesos Necesidad de Mejorar la eficacia, la eficiencia y la efectividad	Todos los procesos de la Institución	ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA - Identificar la situación - Definir la situación - Identificar las causas - Plantear plan de acción - Realizar seguimiento - Analizar resultados	P P H H V A	Acciones Eficaces Procesos mejorados Problemas resueltos	Todos los procesos de la Corporación Clientes de la Corporación
- Oficios - Folletos - Material bibliográfico - Estudios - Proyectos - Propuestas - Información en medio magnético - Mapas - Actas - Facturas - Salvoconductos - Informes - Invitaciones	- Entidades públicas y privadas del orden regional, nacional e internacional - Comunidad - Otros procesos	RECIBO, DISTRIBUCION Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA - Recepción de la documentación - Radicación - Clasificación - Asignación - Trámite - Respuesta - Despacho de correspondencia - Archivo de documentos	H-V H H-V P-H H-A H-V HV	- Oficios - Folletos - Material bibliográfico - Estudios - Proyectos - Información en medio magnético	- Entidades públicas y privadas del orden regional, nacional e internacional - Comunidad - Otros procesos
- Material bibliográfico - Plegables - Folletos - Estudios - Material cartográfico - Información en medio magnético	- Entidades públicas y privadas del orden regional, nacional e internacional - Otros procesos	MANEJO DE LA INFORMACION DOCUMENTAL - CENTRO DE DOCUMENTACION - Recepcionar y Clasificar la información - Codificar la información - Registrar en base de datos - Ubicar material en stand - Prestar servicio de consulta	H-V H-V H-V H-V P-H-A	- Material de consulta codificado	- Entidades públicas y privadas del orden regional, nacional e internacional - Comunidad - Otros procesos
Análisis de los procesos	Todos los procesos	ADMINISTRACION DE RIESGOS 1. Determinar el contexto estratégico del proceso 2. Identificar los riesgos 3. Analizar y valorar los riesgos 4. Definir efectividad de los controles 5. Elaborar Mapa de Riesgos 6. Consolidar y presentar mapa de riesgos para su aprobación 7. Verificar la implementación de la administración de riesgos por procesos	H-V H-V H-V P-H-V P-H H-V V-A	Mapas de riesgos Informes de seguimiento de acciones	Todos los procesos



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD

CÓDIGO: CP-CAM-001

VERSION: 4

FECHA: 25 Nov 08

RECURSOS				CONTROLES AL PROCESO
PERSONAL	AMBIENTE DE TRABAJO	INFRAESTRUCTURA	OTROS	
- Coordinador de Calidad - Coordinadores de Área - Director - Auditores	- Iluminación adecuada - Espacios de trabajo ergonómicos	- Oficina - Computador - Teléfono - Internet - Impresora		1. Seguimiento a la aplicación del procedimiento definido para el control de documentos. 2. Revisión, ajuste y aplicación de tablas de retención documental. 3. Recepción y análisis de quejas y reclamos presentados por los usuarios a través de los buzones, página web y línea telefónica. 4. Aplicación de mecanismos para conocer la percepción del cliente frente a la prestación del servicio y recomendaciones para la mejora. 5. Evaluación periódica de la conformidad del sistema, para definir acciones que promuevan la mejora continua.