

| | | | | |
|--|---|---------------|--------------------|------------------|
|  ALCALDÍA DE PASTO | MEJORA CONTINUA | | | |
| | NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN: MEJORA CONTINUA | | | |
| | VIGENCIA Mayo/09 | VERSIÓN 01 | CODIGO MC-C-001 | PAGINA 1 de 2 |

OBJETIVO DEL PROCESO: Administrar y controlar la implantación del sistema de gestión de la calidad, fundamentado en la norma NTCGP 10000:2004 en la administración Municipal de Pasto.

LIDER DEL PROCESO: Representante de la dirección – Jefe Oficina Planeación de Gestión Institucional

| PROVEEDOR | ENTRADA | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE |
|--|---|--|--|--|
| Proceso Planeación del desarrollo Proceso Planeación institucional Entidades gubernamentales de orden nacional, municipal Todos los procesos Gobierno Nacional | Plan de desarrollo Política y objetivos de calidad Documentación aplicable al proceso Normatividad aplicable Información sobre desempeño de los procesos Norma NTCGP 1000:2004 | P - Controlar las acciones correctivas, preventivas y de mejora. - Programar Auditorias. - Realizar planificación de las revisiones por la dirección. - Promover las reuniones del comité de calidad. - Programar auditorias internas con participación de Control Interno - Identificar los recursos necesarios | Plan anual de auditorias al Sistema de Gestión de la Calidad Necesidades de recursos Necesidades de contratación | Todos los procesos Procesos: Gestión del Talento humano, Apoyo Logístico, Información y comunicación, Gestión financiera Proceso de Contratación |
| Procesos: Gestión de Talento Humano, Apoyo Logístico, Gestión Financiera Proceso de Contratación | Recursos requeridos solicitados Bienes y servicios contratados | H - Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora. - Planear y ejecutar las auditorias internas de calidad. - Evaluar la competencia a los auditores interno | Plan de auditoria Informes de auditorias | Todos los procesos |



ALCALDÍA DE PASTO

MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

MEJORA CONTINUA

VIGENCIA
Mayo/09

VERSIÓN
01

CODIGO
MC-C-001

PAGINA
2 de 2

| PROVEEDOR | ENTRADA | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE |
|-----------|--|---|---|---------|
| | Informes de resultados de los procesos | V Realizar seguimiento y/o medición del proceso Monitorear PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) Controlar el servicio no conforme Analizar información | Informes analizados y evaluados | |
| | Informes de analizados y evaluados | A Tomar acciones para la mejora continua | Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora. | |

| REQUISITOS | | DOCUMENTOS |
|---|---|---|
| <i>Legales</i> | <i>Norma Técnica</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ley 872 de 2003 - Decreto 4110 de 2004 - Decreto 1599 de 2005 - Decreto 2375 de 2006 | 7.2.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5 | <ul style="list-style-type: none"> - Plan de auditorias - Programa de auditorias - Formatos - Informes de auditorias - Acciones correctivas - Control de no conformidades |