

	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: DE- Direccionamiento Estratégico	Código: MP-02-DE	Versión: 01

OBJETIVO	Dirigir, comunicar, asignar responsabilidades, autoridades y recursos para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad al determinar los procesos y la filosofía organizacional (Misión, visión, políticas, objetivos y estructura) que le permitan cumplir su función Constitucional para satisfacción del cliente y partes interesadas.
ALCANCE	Es aplicable y de estricto cumplimiento para todos los procesos que están bajo la dirección y control de la Alta Dirección de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE TOLIMA. Corresponde al ejercicio administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos, incluyendo la medición y análisis de la gestión, además de la identificación y seguimiento a la gestión del riesgo.

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Procesos Todos Clientes : sujetos a control, comunidad Partes interesadas Entidades de Control y Vigilancia, veedores, medios de comunicación Estado Proveedores: Recursos Físicos e intangibles	Propuestas, proyectos y necesidades de los procesos. Requisitos de los productos y/o servicios. Informes y resultados de vigencias anteriores del SGC: - Informes de gestión -indicadores - PQR, Medición satisfacción Cliente, denuncias - AIC - Producto No conforme - Gestión del riesgo - Revisión Gerencial Normatividad Hallazgos AGR Documentos y registros del SGC (<i>política y objetivos de calidad, planificación realización del producto</i>) Normas ISO y GP vigente Informe Auditoría de Certificación / seguimiento / renovación Información para proveer y asignar los recursos para funcionamiento. Denuncias y peticiones de la comunidad	P	Identificar lineamientos para la gestión y operación de la entidad para planear, determinar y concretar: políticas, objetivos y metas a cumplir que se expresan en: - plan estratégico - plan de acción - Plan anticorrupción y atención al ciudadano - Riesgos Institucionales - SGC Analizar requisitos y expectativas del cliente Determinar e Identificar estructura orgánica y procesos, Planear la administración y control de los procesos, Determinar necesidades y disponibilidad de recursos Determinar responsables de la gestión en la entidad Revisar y analizar la normatividad que aplica y las actualizaciones que le afecten. Firmas actos como representante y máxima autoridad de la entidad	Alta Dirección – Contralor Departamental del Tolima Con líderes de procesos Representante de la Dirección	Directrices para operación de la entidad - Plan estratégico - Plan de acción - Presupuesto - Mapa de riesgos Estructura Orgánica Mapa de Procesos Planificación del SGC	Alta Dirección Todos los procesos Sujetos a control (plan general de auditorias) Comunidad Asamblea Dptal. Entidades de Control y Vigilancia Gobernación del Tolima (Ppto.) Universidades Veedores Estado Proveedores (ICONTEC y mercado de bienes y servicios)


	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: DE- Direccionamiento Estratégico	Código: MP-02-DE	Versión: 01

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Todos los procesos Sujetos a control (plan general de auditorias) Comunidad Asamblea Dptal. Entidades de Control y Vigilancia Gobernación del Tolima (Ppto.) Universidades Veedores Estado Proveedores (mercado de bienes y servicios)	Directrices para operación de la entidad Estructura Orgánica Mapa de Procesos Planificación del SGC Direccionamiento Estratégico Presupuesto, Plan estratégico, de acción de procesos y mapa de riesgos. Compromisos de cumplimiento Documentos y registros del SGC (política y objetivos de calidad, planificación realización del producto)	H	Desarrollar el Liderazgo, la Delegación, la Toma de Decisiones y la Motivación en la gestión Estructurar planes de gestión según las necesidades de los procesos y de satisfacción del cliente Direccionar el mapa de riesgos. Aprobar propuestas y planes de los procesos Implementar planes de gestión Presentar los informes que por mandato constitucional debe presentar la entidad. Proponer y Aprobar estrategias para desarrollo y mejora de servicio al cliente Analizar necesidades de los procesos (recursos económicos, humanos-numero de personas y capacitación-, de infraestructura, de tecnología, ambiente de trabajo) Asignar y Suministrar recursos para la operación Realizar seguimiento de los planes y presupuestos de los procesos Designar al Representante de la Dirección al SGC Comunicar a funcionarios los planes, los resultados de la gestión y del SGC, al igual que los parámetros y filosofía institucional Comunicar, socializar, divulgar y/o publicar a los clientes y partes interesadas los resultados de la gestión de la entidad. Revisar y dejar en firme el acto administrativo que resuelve el recurso de apelación.	Alta Dirección – Contralor Departamental del Tolima Líderes de procesos	Informe de Gestión según Perspectivas (Financiera , clientes, procesos aprendizaje, crecimiento y tecnología) Planes aprobado como: estratégico, acción Mapa de riesgos PGA Compras Informes constitucionales de gestión, rendición de cuentas y de control interno. Proyectos de ordenanzas Actos administrativos	Alta Dirección Líderes de procesos Sujetos a control (plan general de auditorias) Comunidad Asamblea Dptal. Entidades de Control y Vigilancia Gobernación del Tolima (Ppto.) Universidades Veedores Estado Proveedores (ICONTEC y mercado de bienes y servicios)

	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: DE- Direccionamiento Estratégico	Código: MP-02-DE	Versión: 01

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos Proveedores Clientes ISO Entidades de Control y Vigilancia Asamblea Dptal.	Direccionamiento Estratégico Presupuestos y Plan de acción de procesos Normas ISO y GP vigente Informes de Gestión del SGC Informe Auditoría de Certificación/seguimiento Seguimiento a la Mejora Medición satisfacción Cliente Informes de gestión, rendición de cuentas y de control interno.	V	Realizar la Revisión Gerencial del SGC <i>(Análisis del desempeño de los procesos y del SGC – cumplimiento metas, indicadores, Auditorías Internas de Calidad, producto NO conforme, informes de gestión de los procesos)</i> Hacer seguimiento al cumplimiento de los procesos y del SGC Analizar la Información de la gestión de los procesos Hacer seguimiento a los avances y producto final de los informes que por mandato constitucional y la ley debe presente la entidad verificando oportunidad y asertividad en la información.	Alta Dirección – Contralor Departamental del Tolima Director de planeación y control interno	Informe revisión Gerencial Oportunidades de Mejora Plan de Mejora	Alta Dirección Líderes de los procesos Ente Certificador ISO Entidades de Control y Vigilancia Asamblea Dptal. Comunidad
Alta Dirección Todos los procesos Clientes Proveedores Ente Certificador ISO	Informe revisión Gerencial Plan de Mejora Oportunidades de Mejora Plan de Mejora	A	Detectar oportunidades de mejoramiento institucional Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación. Recomendar mejoras sobre el desempeño de los procesos Realizar el Re-direccionamiento de la gestión según resultados y verificación	Alta Dirección – Contralor Departamental del Tolima Representante de la Dirección	Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas	Alta Dirección Todos los procesos ISO

Responsable: Despacho del Contralor		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Cumplimiento del plan estratégico	Informes de revisión por la dirección
	Sostenimiento del Certificado de calidad	Comités Directivos y de Calidad

	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: DE- Direccionamiento Estratégico	Código: MP-02-DE	Versión: 01

DOCUMENTOS SOPORTE	REGISTROS
INTERNA Documentos MC-01 Manual de calidad MP-02 Manual de Procesos Procedimientos: PDE-01 Cambio al SGC PDE-02 Revisión por la Dirección PDE-02 Comunicación Organizacional Instructivos, Guías y Especificaciones: N/A	RDE-01 Requisitos del Cliente RDE-02 Cambios del SGC RDE-03 Informe de Revisión de la Dirección
EXTERNA	
NTC GP 1000:2009 NTC ISO 9001:2008	
GESTION DEL RIESGO Mapa de Riesgos Institucional Mapa de Riesgos Anticorrupción	

REQUISITOS A CUMPLIR	
LEGALES: Remítase al Normograma (RGJ-04)	
NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009	
4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos Generales 4.2 Gestión Documental 5. Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de Calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.6 Revisión por la Dirección	6 Gestión de los recursos 6.1 Generalidades 7. Realización del Producto 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8. Medición, Análisis y Mejora 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora