

EJÉRCITO NACIONAL

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN



ABC

DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC

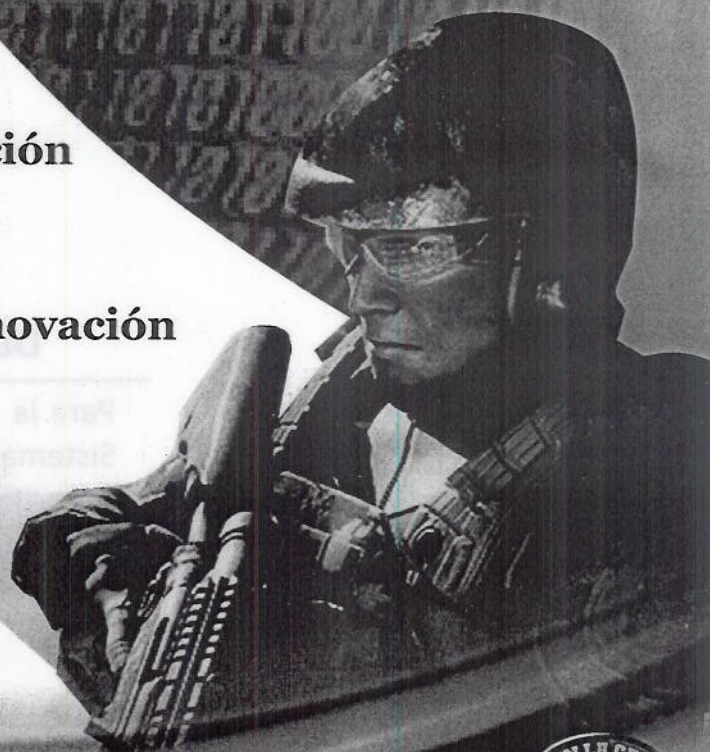
2050

*Garbón de
Cedeno
Chaves*

Victoria

Transformación

Innovación



Su causa y la nuestra, es

¡Colombia!



Centro de Calidad
Tercera
Revisión



ABC Del Sistema de Gestión de Calidad

Para la implementación, mantenimiento y mejora del
Sistema de Gestión de Calidad del Ejército Nacional 2013

EJÉRCITO NACIONAL

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
DEFINICIONES.....	4
1. GENERALIDADES.....	8
2. FASE DE PLANEACIÓN.....	9
3. FASE DE DISEÑO.....	11
4. FASE DE IMPLEMENTACIÓN.....	13
5. FASE DE EVALUACIÓN.....	15
6. INSTRUCCIONES GENERALES.....	17
Anexo 1: Ejemplo de Cronograma.....	18
Anexo 2: Formatos SGC.....	18
Anexo 3: Bitácora Posibles Preguntas Auditorias.....	32

INTRODUCCIÓN

El presente A B C del SGC, es el resultado del trabajo que ha desarrollado la Dirección de Planeación liderado por el área de calidad, el cual pretende documentar las fases trabajadas, basado en el conocimiento adquirido a través de experiencias en cuanto a la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad en el Ejército Nacional.

El A B C ilustrará el desarrollo de cada una de las fases y/o actividades así:

Primera Fase: es la Planificación de la implementación, en la cual se elabora y aprueba el plan de calidad.

Segunda Fase: se desarrolla a través de la sensibilización y la comunicación por medio de la divulgación de la norma y la documentación que rige el sistema para así comprometer a todos los funcionarios del Ejército con la calidad y dar el primer paso para la implementación de éste.

Tercera Fase: es la implementación en cuanto a documentar los procesos por parte de cada uno de los funcionarios que participan en él, evidenciando a través de sus soportes la aplicación real de lo descrito en los procedimientos definidos en el sistema, en esta parte se involucran aspectos como indicadores de procesos, competencias del personal, adquisición de bienes y servicios, control de los documentos, administración de los riesgos, acciones correctivas, preventivas y de mejora entre otros.

Cuarta Fase: es la evaluación de lo que se realizó, para así ir cerrando el ciclo PHVA, esta fase es el verificar y actuar, para así monitorear los resultados y tomar acciones de retroalimentación que conlleven al mantenimiento y mejora continua del Sistema.

Finalmente, la calidad está en el funcionamiento y los servicios que presta la Institución, siendo un factor determinante de su eficiencia, eficacia y efectividad como el impacto que produce su gestión entendido éste como el alcance y la calidad del resultado frente a los problemas que debe atender o a la responsabilidad que debe cumplir.



DEFINICIONES

A continuación se relacionan los términos y definiciones más utilizadas en estos documentos. Se recomienda consultar otros en la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009, los cuales son necesarios tener en cuenta para facilitar la implementación, mantenimiento y mejora del sistema.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada o situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o situación potencialmente indeseable.

Acreditación: Procedimiento mediante el cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección, laboratorios de ensayos y metrología para que lleven a cabo las actividades a que se refiere este decreto.

Actualizar: Realizar los cambios necesarios a un documento para que su funcionamiento sea adecuado.

Adecuación: Grado en el que el Sistema da respuesta a los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2009.

Aprobar: Autorización por parte de la Dirección para aplicación del Registro.

Archivar: Almacenar los documentos de manera ordenada y segura ya sea de forma física o magnética, ubicándola al alcance del personal autorizado para facilitar su consulta.

Auditor: Persona que tiene el conocimiento y la capacidad de realizar una auditoria.

Auditoria: Proceso Sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria.

Certificación: Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

Codificación: Sistema utilizado para identificar documentos, registros, formatos del Sistema de Gestión de Calidad.

Comunicación: Conjunto de prácticas y procedimientos establecidos por una organización para intercambiar información, establecer consultas y transmitir directrices con un objetivo determinado.

DEFINICIONES

Conformidad: Cumplimiento de un requisito dado por la parte interesada o que viene implícito con él.

Conveniencia del SGC: Coherencia entre la planificación estratégica de la organización y las políticas establecidas desde el SGC.

Copia controlada: Copia autorizada de un documento del cual se conoce el número de copias, su ubicación y el responsable.

Criterio de auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia para la realización de una auditoria.

Difundir: Dar a conocer el documento a través de entrenamiento y capacitación.

Distribuir: Entregar las copias controladas a las partes interesadas que sean autorizadas.

Divulgación: Conjunto de acciones de tipo comunicacional y de transferencia de conocimientos, ejecutada por diversos medios, que permiten que los servidores públicos tengan accesos a las disposiciones planificadas.

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Medición del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque al cliente: La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

Enfoque basado en los procesos: En las entidades existe una red de procesos que al trabajar articuladamente, permiten generar un valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.



DEFINICIONES

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.

Evidencia Objetiva: Daros que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Formato: Forma preimpresa que se utiliza para consignar información.

Implementación: Conjunto de acciones encaminadas a poner en práctica y aplicación las disposiciones planificadas y diseñadas en la Entidad.

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

Medición: Comparar una unidad con respecto a otra previamente establecida o una magnitud con respecto a otra. Es comparar un logro alcanzado frente a un logro esperado.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Modelo Estándar de Control Interno "MECI": Es una herramienta de Gestión que permite orientar a la Institución hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Modificar: Realizar cambios necesarios a los documentos con el propósito de actualizarlos y aplicarlos a la Dirección de Planeación.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Plan de Calidad: Es un documento que establece las prácticas específicas de Calidad, los Recursos y la secuencia de actividades correspondientes a un producto, proyecto o contrato en particular. Los planes de calidad contienen la planificación de los puntos o actividades donde es más susceptible que falle un proceso o el SGC para el proyecto o contrato, describiendo los controles para dichas actividades y el cómo la Entidad responde con su SGC para el efecto.

DEFINICIONES

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. *Nota. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.*

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad.

Queja: Manifestación de inconformidad que se da a conocer a la entidad por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que se presta, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Reclamo: Expresión de inconformidad por la prestación de un servicio; es decir, cuando el usuario considera que se han incumplido las características bajo las cuales se debería prestar el servicio.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

Revisar: Actividad que asegura la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión.

Revisión por la Dirección: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la educación y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio no Conforme: Servicio que no cumple con uno o más requisitos implícitos en el o exigidos por el cliente.

Sistema de Gestión de Calidad "SGC": Un Sistema de Gestión de Calidad es la forma como la Institución realiza la Gestión asociada con la calidad, con el fin de cumplir con los Objetivos de la Fuerza y los requisitos del usuario buscando la Mejora Continua.



Sistema Integrado de Gestión “SIG”: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tiene por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los subsistemas que lo componen (Gestión de calidad, Modelo Estándar de Control Interno, Gestión de Desarrollo Administrativo, entre otros).

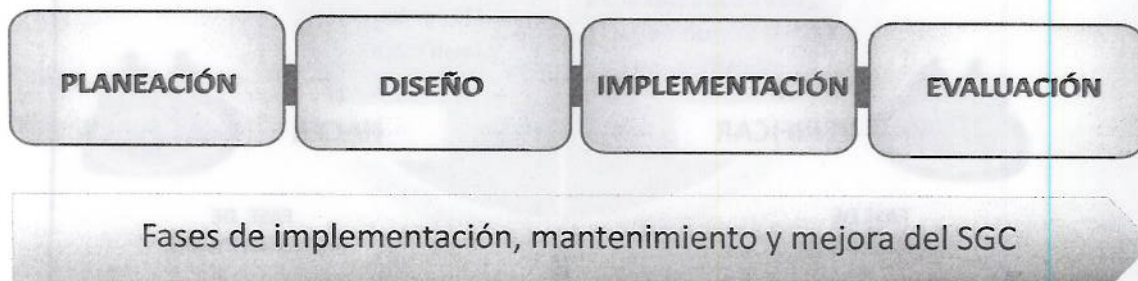
Situación potencialmente indeseable: Situación que podría generar una no conformidad y el incumplimiento de los requisitos.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

1. GENERALIDADES

El presente A B C del Sistema de Gestión de Calidad describe la manera como se desarrollan las fases para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), bajo la norma NTC-GP 1000:2009.

Gráfico N° 1: Fases de implementación, mantenimiento y mejora del SGC



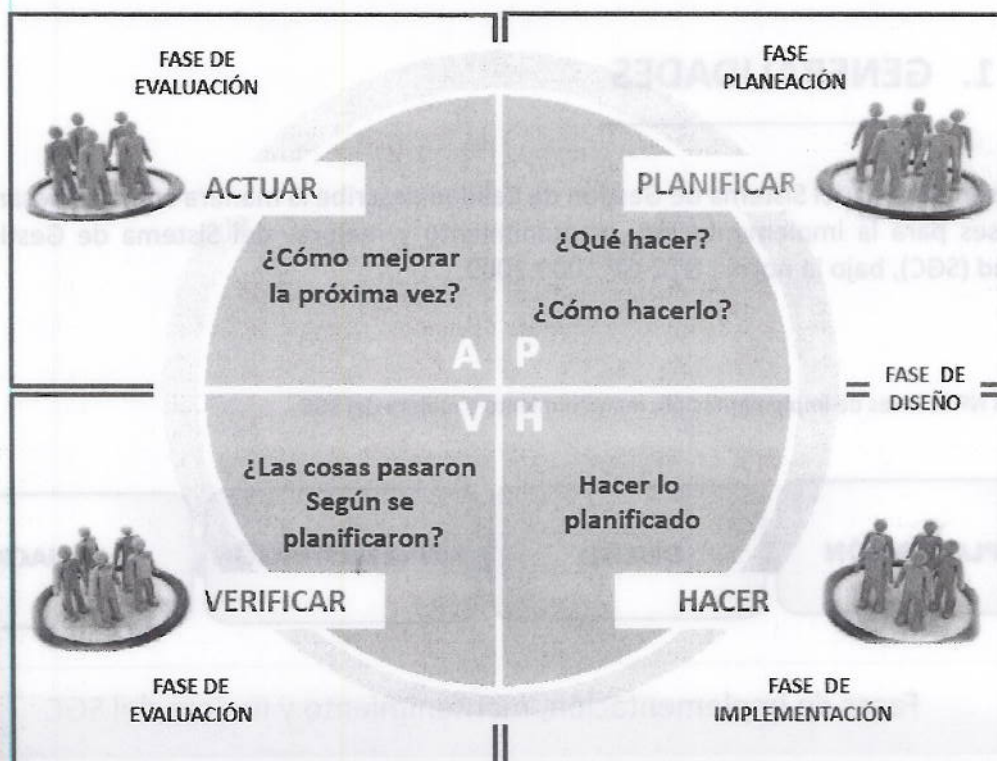
Es conveniente que los funcionarios participen en la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad de la institución a través de reuniones o jornadas de sensibilización.

2. FASE DE PLANEACIÓN

Antes de iniciar esta fase es conveniente realizar un diagnóstico en el que se determine el estado en el que se encuentra el sistema de gestión de calidad, al igual se debe socializar a todos los funcionarios de la institución para así determinar el plan para implementar el sistema.

En esta fase primero que todo se debe identificar quién va a ser el responsable del diseño del plan, los medios en que se va a elaborar ejemplo en Project, Excel entre otros, para así definir el cronograma general donde se determinarán las actividades a desarrollar, los recursos, los tiempos de ejecución y los responsables y así dar cumplimiento a los objetivos del proyecto. Para esta fase se puede tomar como referencial el ciclo PHVA.

Gráfico N° 2: Ciclo PHVA del Sistema de Gestión de Calidad



Fases de implementación, mantenimiento y mejora SGC, bajo el ciclo PHVA

Es importante conformar un equipo de calidad responsable de apoyar esta fase el cual debe ser nombrado mediante acto administrativo con la participación del personal representante de cada una de las dependencias de la institución.

El plan de calidad se podrá ajustar durante el desarrollo de este, siempre y cuando se mantenga la fecha de finalización como referencia, para evaluar la eficacia y eficiencia del mismo.



¿Cómo se realiza la Fase de Planeación?

Identificando el personal responsable de diseñar el plan de calidad detallado, el medio en que se va a desarrollar, los tiempos de las actividades, el cronograma y la fecha de entrega.

DOCUMENTOS DE ENTRADA PARA LA FASE DE PLANEACIÓN

- Acto Administrativo con el compromiso formal de los Altos Mandos
- Diagnóstico aprobado
- Normatividad legal
- NTCGP 1000:2009
- Estructura Organizacional
- Recursos con los que cuenta (infraestructura física, software, equipos, talento humano, entre otros).

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- Planificar la realización del plan de calidad
- Diseñar el plan de calidad
- Aprobar el Plan de calidad

PRODUCTOS QUE SE GENERAN

- Listado del personal asignado para diseñar el plan
- Cronograma general
- Plan de calidad

3. FASE DE DISEÑO

Esta fase corresponde a la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar un SGC coherente con el estándar nacional NTC-GP 1000:2009 y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios propios de la Institución. En esta fase se realiza la definición y caracterización de los Procesos, se elabora el soporte documental (manuales, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requeridos para la adecuada y efectiva operación de estos procesos, se determinan los instrumentos para la gestión de su medición y seguimiento (indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad), y se identifican los riesgos inherentes a la prestación del servicio con el fin de planear y realizar el control específico.

Las actividades de diseño y documentación del SGC permiten que los ejecutores de los procesos describan la manera como realizan e identifican si los mismos se ajustan a los requerimientos que exige la norma NTCGP 1000:2009 y a las actividades que correspondan a la complejidad de los procesos y la competencia de las personas que los realizan.

Es conveniente realizar la fase de diseño, porque ésta se constituye en un componente fundamental para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema.

¿Cómo se realiza la Fase de Diseño?

Identificando los procesos que permitan cumplir la misión asignada, determinando su secuencia e interacción; se debe establecer la documentación requerida, que incluya la política de calidad, los objetivos de calidad, el manual de calidad, los procedimientos, instructivos y formatos.

DOCUMENTOS DE ENTRADA PARA DESARROLLAR LA FASE DEL DISEÑO

- Plan de calidad para SGC
- Productos y/ o servicios que presta la entidad
- Guía de planeamiento estratégica
- Normatividad Legal
- NTCGP1000:2009
- Estructura Organizacional
- Listado del personal con conocimientos en calidad



ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- Identificar los procesos
- Caracterizar los procesos
- Definir la Política y Objetivos de Calidad
- Documentar los procedimientos, instructivos, manuales, formatos
- Definir la metodología para medir los indicadores de gestión de los procesos
- Identificar los riesgos y los controles de los procesos

PRODUCTOS QUE SE GENERAN

- Mapa de Macroporcesos
- Caracterización de Procesos
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Procedimientos
- Instructivos
- Formatos
- Manual de Calidad
- Ficha de Indicadores / Matriz de Indicadores
- Mapa de Riesgos

4. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

Esta fase corresponde a la ejecución del plan de calidad, permitiendo que los dueños de los procesos apliquen lo establecido en los documentos elaborados, identificando que estos se ajusten a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, los legales, reglamentarios y de los usuarios, dejando evidencia de los registros como soportes del resultado de los procesos y así mismo garantizando la disponibilidad de la documentación como (Mapa de Macroprocesos, caracterizaciones de procesos, procedimientos, mapa de riesgos, política y objetivos de calidad, instructivos, formatos, manual de calidad, entre otros) para todos los funcionarios.

¿Cómo se realiza la Fase de Implementación?

- Definiendo un plan de implementación.
- Determinando la metodología y los roles dónde se especifiquen las responsabilidades del representante legal, representante de la Dirección, líderes de los procesos, equipo MECI-SGC, líderes de las auditorías internas de calidad.
- Realizar un programa de sensibilización y capacitación.
- Aplicar los documentos del sistema como procesos, procedimientos, instructivos, formatos.

DOCUMENTOS DE ENTRADA PARA DESARROLLAR LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN

- Mapa de Macroprocesos
- Caracterizaciones de los procesos
- Mapas de Riesgos
- Política y Objetivos de Calidad
- Procedimientos, formatos, instructivos, manuales, etc.
- Matriz de responsabilidades
- Manual de Calidad
- Matriz de indicadores
- Listados Maestros de documentos, registros, normograma

**ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

- Elaborar el plan de implementación
- Difundir la documentación del SGC a implementar
- Implementar el sistema dejando evidencia
- Seguimiento a la implementación del SGC

PRODUCTOS QUE SE GENERAN

- Plan de calidad
- Evidencia de las actividades de difusión y sensibilización (actas de capacitación, listas de distribución, actas de reunión, presentaciones, afiches, plegables, cartillas, etc)
- Registros de evidencia de la implementación del SGC (formatos diligenciados, resultados indicadores, etc.)
- Evidencia de la eficacia de las actividades desarrolladas (encuesta de entendimiento SGC, evaluaciones, visitas a los procesos).

5. FASE DE EVALUACIÓN

Esta fase nos permitirá ver como estamos frente al cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 y de las fases desarrolladas anteriormente, tomando como base el seguimiento a los objetivos estratégicos y de calidad, así como la medición y las acciones realizadas para cada uno de los procesos al igual q a los riesgos identificados o que generan mayor impacto en la prestación del servicio.

¿Cómo se realiza la Fase de Evaluación?

Esta fase se realiza teniendo en cuenta los siguientes aspectos: la medición y seguimiento de los procesos, del producto y/o servicio, la satisfacción del cliente y la realización de las auditorías internas; el control del producto y/o servicio no conforme, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

DOCUMENTOS DE ENTRADA PARA DESARROLLAR LA FASE DE EVALUACIÓN

- Sistema de Gestión de Calidad difundido e implementado
- Plan de auditorías
- Procedimientos obligatorios de la norma NTCGP 1000
- Política y Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Documentos requeridos por la Fuerza
- Normatividad legal de la Fuerza
- NTCGP 1000:2009
- ISO 9001:2008
- Procesos
- Procedimientos, instructivos, formatos, manuales aprobados y distribuidos
- Registros de la implementación del SGC
- Resultados de los indicadores de los procesos
- Mapas de Riesgos
- Evaluación de los Riesgos

**ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

- Planear la fase de evaluación
- Realizar la medición y seguimiento a la satisfacción del cliente, de los procesos, del servicio y la realización de las auditorías programadas.
- Registrar el control del producto y/o servicio no conforme
- Efectuar el análisis de datos de los resultados
- Realizar la revisión por los Altos mandos
- Realizar acciones correctivas, preventivas o de mejora

PRODUCTOS QUE SE GENERAN

- Resultados de los indicadores de gestión de los procesos
- Resultados de los Objetivos de Calidad
- Seguimiento a los mapas de riesgos
- Informes de auditorías internas
- Presentación de la Revisión por los Altos mandos
- Informe de pre-auditoría externa
- Informe de auditoría externa
- Certificación SGC bajo las normas NTCGP 1000 e ISO 9001
- Solicitudes de acciones correctivas, preventivas y de mejora

La evaluación del sistema de gestión de calidad es conveniente ya que de ahí parte la mejora continua, además de ser un punto de partida para confrontar lo planeado e implementado con la realidad de la institución; en esta fase se realizan las auditorías internas y externas las cuales miden si el sistema ha sido implementado de manera eficaz y cumple con los requisitos de la norma.

6. INSTRUCCIONES GENERALES PARA EL MANTENIMIENTO DEL SGC:

Es parte fundamental del sistema de gestión de calidad conocer, entender y aplicar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009 y la cartilla “Guía Sistema Integrado de Gestión” que publicó la Inspección General del Ejército, para verificar y mejorar el sistema.

Para su consulta se encuentran en la página web del Ejército Nacional www.ejercito.mil.co en el link SGC vínculo (ítem) Normatividad.

Así mismo podrá consultar los siguientes documentos:

1. Normatividad Sistema de Gestión de Calidad
2. Mapa de Macroprocesos
3. Objetivos de Calidad
4. Política de Calidad
5. Manual de Calidad
6. Administración de Riesgos
7. Procesos y Procedimientos
8. Documentos de Calidad
9. Mapa Estratégico Ejército Nacional 2011-2012
10. Despliegue Macroprocesos Ejército Nacional

La estructura documental se compone de los siguientes documentos y/o registros los cuales definen la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión.

- Estructura organizacional
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Mapa de Macroprocesos
- Caracterización de proceso (s)
- Procedimientos del proceso (s)
- Matriz de Indicadores de Gestión SGC
- Ficha de indicadores de gestión
- Identificación de riesgos
- Mapa de riesgos
- Acciones Preventivas, correctivas y/o de mejora
- Listados maestros de documentos, registros y normograma
- Informes de auditorías internas



ANEXO N° 1 EJEMPLO DE CRONOGRAMA

Actividad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Diagnóstico												
Planeación												
Diseño												
Implementación												
Evaluación												
Capacitación												
Sensibilización												

ANEXO N° 2 FORMATOS DE CALIDAD

- INSTRUCTIVO CARACTERIZACIÓN
- INSTRUCTIVO PROCEDIMIENTOS
- LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
- LISTADO MAESTRO DE REGISTROS
- LISTADO MAESTRO DE REGLAMENTACIÓN NORMOGRAMA

ANEXO N° 2

A. INSTRUCTIVO CARACTERIZACIÓN

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS										
		MACROPROCESO: Nombre del Macroproceso al que pertenece el proceso										
		PROCESO: Nombre del proceso a caracterizar										
		Versión: Lo asigna DIPLA	Fecha de emisión: Se coloca Borrador hasta el día que lo aprueben	Pág. de								
		Código Proceso: Lo asigna DIPLA										
LIDER DEL PROCESO: Define el líder responsable de garantizar la adecuada gestión del proceso y la obtención de los objetivos propuestos												
OBJETIVOS DEL PROCESO: Corresponde al propósito del proceso, describe en forma concisa lo que el proceso debe lograr.												
ALCANCE DEL PROCESO: Delimita el cubrimiento (actividades que marcan el inicio y fin del proceso). No es necesario hacer una descripción exhaustiva del alcance del proceso.												
Proveedor		Entradas del Proceso		Actividades		Responsable actividad		Salidas del Proceso		Cliente		
Interno	Externo			P	H	V	A			Interno	Externo	
Frente a cada entrada se identifica el nombre de quien lo entrega, teniendo en cuenta que puede ser un agente interno o externo de la organización.		Se consiguen los elementos que esperan ser transformados como resultado de la operación del proceso, los cuales pueden corresponder a documentos, registros, etc. Pueden ser tangibles e intangibles.		Se describen las actividades que conforman el proceso. Es decir las fases o etapas que se han identificado, teniendo en cuenta que estos deben estar clasificados de forma secuencial y lógica, en atención a obtener el producto esperado.	Define el cargo cuya responsabilidad, es la obtención del producto esperado.		Servicios, productos, datos, informes y documentos que componen el resultado que recibe el cliente. Determinar por cada actividad cual es el producto y/o servicio que se produce, puede ser tangible o intangible.		Frente a cada salida se determina el usuario final del mismo, teniendo en cuenta que este puede ser externo o interno a la organización, una entidad u otro proceso.			

Este documento es propiedad del EJÉRCITO NACIONAL
No está autorizado su reproducción total o parcial.



FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
EJÉRCITO NACIONAL		MACROPROCESO: Nombre del Macroproceso al que pertenece el proceso	
		PROCESO: Nombre del proceso a caracterizar	
Código Proceso: Lo asigna DIPLA	Versión: Lo asigna DIPLA	Fecha de emisión: Se coloca Borrador hasta el día que lo aprueben	Pág. de
LIDER DEL PROCESO:			

Documentos Relacionados	Requisitos
Lista de los documentos que tienen relación directa con el proceso. Ver Listado Maestro de Documentos Ver Tabla de Retención Documental	NTCGP 1000 / ISO 9001 Se relaciona los numerales de la Norma Técnica de Calidad, que están asociados a la gestión del proceso. Legales Es una descripción en forma anunciada de la normatividad legal, base para la gestión del proceso. debe contemplar las disposiciones de carácter legal asociadas a su ejecución y que están reflejadas en las leyes, tratados, decretos, acuerdos y otros actos administrativos. Ver Normograma MECI 1000:2005 Se relacionan los componentes y/o elementos del MECI que se asocian con la gestión del proceso.

Registros Relacionados	Recursos	Indicadores	Riesgos/Controles
Lista de los registros que evidencian la gestión del proceso. Ver Listado Maestro de Registros Ver Tabla de Retención Documental	Se identifican los diferentes tipos de recursos (humanos, técnicos, requeridos para la consecución del objetivo propuesto por el proceso.	Mecanismos de monitoreo que permiten determinar con el mayor grado de precisión posible los resultados del proceso. Ver Matriz de Indicadores	Mecanismo para identificar, describir, analizar, evaluar y gestionar los riesgos del proceso. Ver Mapa de Riesgos

ANEXO N° 2

B. INSTRUCTIVO PROCEDIMIENTOS

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJERCITO NACIONAL



PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento			
MACROPROCESO: Nombre del Macroproceso al que pertenece			
PROCESO: Nombre del proceso al que pertenece			
Código: lo asigna DIPLA	Versión: la asigna DIPLA	Fecha de emisión: La fecha en la que se aprueba el procedimiento	Número de Páginas:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre y cargo	Nombre y cargo	Nombre y cargo

Este documento es propiedad del EJERCITO NACIONAL
No esta autorizado su reproducción total o parcial



Control de Actualizaciones

[illegible]

Procedimiento (nombre del procedimiento)

CONTENIDO

1. OBJETIVO:
2. ALCANCE:
3. CONTROL:
4. DEFINICIONES:
5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS
7. NORMATIVIDAD APLICABLE
8. ANEXOS:

Este documento es propiedad del EJERCITO NACIONAL
No esta autorizado su reproducción total o parcial

**Procedimiento (nombre del procedimiento)****1 OBJETIVO:**

Define el propósito que se desea alcanzar o lo que se persigue con la elaboración, aplicación e implementación del procedimiento que se está documentando.

2. ALCANCE:

Son aquellas dependencias, procesos, productos, servicios, etc., a quienes aplica o que se ven afectados, con el procedimiento que se está desarrollando.

3. CONTROL:

Es la dependencia y/o cargo quien verifica que se cumplan las actividades descritas en el procedimiento, de acuerdo a las normas del Ejército, al igual que relaciona la forma como se realiza la verificación y control.

4. DEFINICIONES:

Son aquellos términos representativos y que deben ser explicados, para simplificar la comprensión de los usuarios del procedimiento o instructivo que se está desarrollando.

Procedimiento (nombre del procedimiento)

5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

Presentación en forma secuencial, de cada una de las actividades que se realizan en el procedimiento.

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
Relaciona en forma grafica, la secuencia lógica de las actividades del procedimiento. Ver Instructivo diagrama de flujo procedimientos Pág. Web Ejército Link "SGC" ítem Documentos.	En Descripción de actividades, se explica para cada actividad, en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y con que frecuencia se realizan.	Indique el cargo responsable de llevar a cabo la actividad.

Este documento es propiedad del EJERCITO NACIONAL
No esta autorizado su reproducción total o parcial



Procedimiento (nombre del procedimiento)

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Son todos los documentos (procesos, procedimientos o registros) referenciados en el procedimiento que se está desarrollando.

7. NORMATIVIDAD APLICABLE

Son orientaciones, directrices y/o normatividad legales o del Ejército que se deben tener en cuenta para que el procedimiento cumpla el objetivo. Los requisitos aplicables se relacionan cuando sean necesarias.

8. ANEXOS:

Documentos adjuntos que brindan mayor soporte y comprensión al documento respectivo. Los anexos se incluyen cuando sean necesarios.

ANEXO N° 2

C. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	
Código: FO-JEM-DIPLA-066	Versión: 08	Fecha de emisión: 2013-02-20	Pág. 1 de 1
Proceso: (Nombre del proceso al que pertenece)			
Listado Maestro actualizado a la fecha: (Escribir la fecha de la última actualización del listado)			

Identificación del Documento				Tradición	Almacenamiento del Documento	Grado de Seguridad del Documento
Código	Nombre	Fecha de Emisión	Original / Copia			
Documentos Internos (solo en Ejército)						
Relacionar el código asignado al formato y/o (TRD) tabla de retención documental.	Relacionar el nombre o título del documento.	Relacionar la fecha que fue emitido el documento.	Identificar si el documento se encuentra en original o en copia.	Se debe relacionar el lugar y la forma donde se encuentran almacenados los documentos en la dependencia, estos pueden estar almacenados en forma física y/o magnética.	Se debe especificar el grado de seguridad del documento. Ver nota	
Documentos Externos (fuera de Ejército)						
En el caso de los documentos de origen externo, se colocará el número de radicación asignado en correspondencia.						

Grado de Seguridad del Documento: Confidencial, Restringido, Reservado, Secreto, Ultrasecreto, Exclusivo de Comando

Consultar en la página web Ejército link SGC "procedimientos obligatorios/ control de documentos"

Este documento es propiedad del EJÉRCITO NACIONAL
No esta autorizado su reproducción total o parcial



D. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS		
Código: FO-JEM-DIPLA-067	Versión: 06	Fecha de emisión: 2013-02-20	Pág. 1 de 1
Proceso(1): (Nombre del proceso al que pertenece)			
Listado Maestro actualizado a la fecha(2): (Escribir la fecha de la última actualización del listado)			

Identificación del Registro			Tradición(6)		Tiempo de Retención(7)	Disposición Final del Registro(8) CT, E, M, S	Almacenamiento del Registro(9)	Grado de Seguridad del Registro(10)
Código(3)	Nombre (4)	Fecha de Emisión (5)	Original / Copia					
Registros Internos (solo de Ejército)								
Relacionar el código asignado al formato y/o (TRD) tabla de retención documental	Relacionar el nombre o título del registro.	Relacionar la fecha que fue emitido el registro	Identificar si el registro se encuentra en original o copia.	Relacionar la cantidad de tiempo (años) que debe estar el registro almacenado en el archivo de gestión.	Identificar la disposición final de los registros de calidad. Ver nota	Se debe relacionar el lugar y la forma donde encuentran almacenados los registros en la dependencia, estos pueden estar almacenados en forma física y/o magnética.	Se debe especificar el grado de seguridad del registro. Ver nota	
Registros Externos (fuera de Ejército)								
En el caso de registros de origen externo,								
se colocará el número de radicación asignado en correspondencia								

CT= conservación Total, E= Eliminación, M=Microfilmación y S= Selección

Grado de Seguridad del Registro: Confidencial, Reservado, Secreto, Ultrasecreto, Exclusivo de Comando

Consultar en la página web Ejército link SGC “procedimientos obligatorios/ control de registros”

NORMOGRAMA

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJÉRCITO NACIONAL 	LISTADO MAESTRO DE REGLAMENTACIÓN (NORMOGRAMA)			Versión: 4	Fecha de emisión: 2013-02-20	Pág. 1 de 1
Código: FO-JEM-DIPLA-068	Dependencia: Nombre de la dependencia y/o unidad					
Normograma actualizado a: (Escribir la fecha de la última actualización)						

Número de la Reglamentación	Tipo de reglamentación	Nombre de la reglamentación	Fecha actualización	Proceso	Grado de Seguridad del Documento
Reglamentación Interna (solo de Ejército)					
Número de la directiva permanente, resolución,	directiva permanente, resolución	Nombre de la directiva permanente, resolución	fecha de la directiva permanente, resolución	Nombre del proceso	Confidencial, Restringido, Reservado, Secreto, Ultra-secreto, Exclusivo de Comando
Reglamentación Externa (fuera de Ejército)					

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre y cargo	Nombre y cargo	Nombre y cargo

Grado de Seguridad del Documento: **Confidencial, Restringido, Reservado, Secreto, Ultrasecreto**, (esta clasificación se debe aplicar a la normatividad interna y la recibida por el MDN y el CGFM)

Este documento es propiedad del EJERCITO NACIONAL
No está autorizado su reproducción total o parcial



ANEXO N° 3

BITÁCORA POSIBLES PREGUNTAS AUDITORIAS

Posibles preguntas más frecuentes que formulan en las auditorias internas y externas, con el fin de que se preparen y se tengan en cuenta para el momento de la auditoria.

1. ¿QUÉ ES EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

R/ Es la delimitación del sistema, va desde el Comando del Ejército hasta las Unidades Operativas Mayores.

2. ¿CUÁL ES EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

R/ Direccionamiento estratégico, emisión y control de políticas del Ejército Nacional, con el fin de conducir Operaciones Militares orientadas a defender la soberanía, la independencia, la integridad territorial y el orden Constitucional de la Nación.

3. ¿CON QUÉ NORMAS ESTAMOS CERTIFICADOS?

R/ Con las Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

4. ¿CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009?

R/ Control de Documentos, Control de Registros, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Producto y/o Servicio No Conforme y Auditorías Internas.

5. ¿QUÉ SIGNIFICA QUE UN PROCEDIMIENTO SEA OBLIGATORIO?

R/ Que se debe cumplir tal y como está establecido para el desarrollo de una actividad o un proceso.

6. ¿QUÉ ES EL MANUAL DE CALIDAD?

R/ Es un documento que tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

7. ¿QUÉ ES UN MAPA DE MACROPROCESOS Y PARA QUÉ SIRVE?

R/ Es la representación gráfica en la que se asocian los procesos por características de funcionalidad y estructura interna de la Institución. Sirve para identificar el tipo de macroproceso al que pertenece cada uno de los procesos y su funcionalidad.

8. ¿A QUE TIPO DE MACROPROCESOS PERTENECE USTED?

R/ Se referencia el tipo de macroproceso al que pertenece ejemplo: Tipo: Misional

9. ¿A CUÁL MACROPROCESO PERTENECE?

R/ Se referencia el macroproceso al que pertenece ejemplo: Macroproceso: Acción Integral

10. ¿A QUÉ PROCESO PERTENECE USTED?

R/ Se referencia el proceso (s) al que pertenece ejemplo: Gestión Acción Integral

11. ¿CÓMO APLICA EN SU TRABAJO LA POLÍTICA DE CALIDAD DEL EJÉRCITO?

R/ Recordemos que la política de calidad dice:

“EL EJÉRCITO NACIONAL EN CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN CONSTITUCIONAL CONDUCE OPERACIONES MILITARES ORIENTADAS A DEFENDER LA SOBERANÍA, LA INDEPENDENCIA Y LA INTEGRIDAD TERRITORIAL, PARA CONTRIBUIR A GENERAR UN AMBIENTE DE PAZ Y SEGURIDAD QUE COADYUVE EN EL PROGRESO DE LA NACIÓN, COMPROMETIÉNDOSE PARA ELLO A PROMOVER EL COMPROMISO, MOTIVACIÓN Y DESARROLLO DE SU TALENTO HUMANO, A ADMINISTRAR SUS RIESGOS Y A MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE SUS PROCESOS”

Cada proceso debe tener clara la contribución que tiene en la política de calidad.

12. ¿CUALES SON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL EJÉRCITO?

R/ Los objetivos de calidad del Ejército son los mismos Institucionales. Cada proceso debe tener clara la contribución que tiene en los objetivos que le aplican.



13. ¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE EL MAPA DE RIESGOS Y LAS ACCIONES PREVENTIVAS?

R/ Las Acciones preventivas son las que se establecen en el mapa de riesgos para prevenir que este se materialice.

14. SABE ¿QUÉ ES UNA ACCIÓN CORRECTIVA?

R/ Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (eliminar la causa del problema).

15. SABE ¿QUÉ ES UNA CORRECCIÓN?

R/ Es la acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (eliminar el problema)

16. SABE ¿QUÉ ES UNA ACCIÓN PREVENTIVA?

R/ Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

17. EN QUE SE DIFERENCIAN LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LAS PREVENTIVAS?

R/ La acción correctiva se hace cuando se ha detectado una no conformidad (ya ocurrió) y la acción preventiva se hace para evitar o eliminar la ocurrencia de una no conformidad.

18. ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO?, Y ¿PARA QUÉ SIRVE?

R/ La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, sirve para verificar el desarrollo e interacción de las actividades, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

19. ¿QUÉ ES PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME? ¿A QUIENES APLICA?

R/ Es el incumplimiento de los requisitos o errores al realizar las actividades correspondientes para la elaboración del producto, aplica en los procesos misionales (Operaciones, inteligencia y Acción Integral) en la elaboración de directivas permanentes y planes generales como (Plan Campaña, plan Operacional, plan de búsqueda, plan de acción integral).

20. EXPLIQUE LA DIFERENCIA ENTRE LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS, LISTADO MAESTRO DE REGISTROS Y EL LISTADO MAESTRO DE REGLAMENTACIÓN "NORMOGRAMA".

R/ LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS: Registro que permite determinar y controlar todos los documentos que se utilizan en el proceso.

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS: Registro que permite determinar y controlar todos los registros que se utilizan en el proceso.

LISTADO MAESTRO DE REGLAMENTACIÓN "NORMOGRAMA": Registro que permite determinar la normatividad interna y externa que aplica en el desarrollo del proceso.

21. ¿CÓMO MIDE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

R/ En el Plan de acción en el formato 1 Informe de Gestión Plan de Acción (Componente de Procesos) y se identifican en el formato matriz de indicadores.

22. ¿CÓMO ANALIZA LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

R/ En el formato 1 Informe de Gestión Plan de Acción (Componente de Procesos) en la celda de observaciones, se relaciona el análisis de acuerdo a los resultados de los indicadores.

23. ¿CÓMO IDENTIFICA Y EVALUA LOS RIESGOS DEL PROCESO?

R/ De acuerdo a la Directiva Permanente N° 0192 del 23 Junio de 2010 que trata de la actualización de la Administración del Riesgo bajo la Metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, en los siguientes formatos:

- Identificación del Riesgo (DIPLA-R-028)
- Mapa de Riesgo (DIPLA-R-028)
- Solicitud de Acción preventiva (DIPLA-R-022)
- Ficha Seguimiento Indicadores (DIPLA-R-024)



A B C

Del Sistema de Gestión de Calidad

Para la implementación, mantenimiento y mejora del
Sistema de Gestión de Calidad del Ejército Nacional 2013.

EJÉRCITO NACIONAL

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN