

	<b>PROCESO GESTION DE CALIDAD</b>					
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
FECHA: 06/02/2023	VERSION: 2				CODIGO: CAL-CA-001	
MACROPROCESO:	PROCESO ESTRATEGICO					
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CALIDAD			RESPONSABLE DEL PROCESO:	CONTRATISTA DEL SGC	
OBJETIVO:			ALCANCE:			
Implementar, mantener y promover el mejoramiento continuo del SGC a través del desarrollo de estrategias de capacitación, empoderamiento y acompañamiento a los procesos y procedimientos en la ejecución de acciones, encaminadas al logro de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la LOTERÍA DEL META.			Incluye las actividades de control de documentos y Registros, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas, control de productos y servicio no conforme hasta el seguimiento y evaluación del proceso.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDAD DEL PROCESO	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso Gestión de Dirección, Proceso Administrativo, de Talento Humano, Normas ICONTEC del SGC	Plataforma Estratégica Plan operativo anual, Planeación de actividades del SGC, documentos del SGC	P	Las actividades de este proceso se desarrollan de acuerdo a la documentación, y a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015. <b>COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b> Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema integrado de gestión. <b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.</b> <b>PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b> Determinación de la necesidad de cambios en el sistema de gestión de Calidad, de tal manera que estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. Abordar Riesgos y Oportunidades y establecer al planificar el sistema de gestión de la calidad, considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar	CONTRATISTA DEL SGC	Estructura documental, Programa, Planes de auditoría y listas de chequeo	Todos los procesos
Todos los procesos	Normatividad Nacional Vigente		Análisis de la normatividad aplicable	CONTRATISTA DEL SGC	Mapa de Riesgos Programas de Gestión	Proceso SGC
Proceso SGC	Desempeño de los procesos		Planear las auditorías Internas	CONTRATISTA DEL SGC, Auditor Interno de SGC	Programa, Planes de auditoría y listas de chequeo	Todos los procesos
Todos los procesos, Cliente Externo y Normas ICONTEC del SGC	Documentos SGC Solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos Programa, Planes de auditoría	H	Elaboración, identificación y aprobación de documentos y la divulgación de los mismos. Elaboración del Manual de Gestión de Calidad. Realizar control de documentos. Coordinar y manejar los indicadores de Gestión. Ejecución Auditorías internas del sistema de gestión de Calidad	CONTRATISTA DEL SGC, Responsables de Procesos.	Manual del SGC, Listado maestro de documentos y registros, Información de los indicadores para la mejora, Informes de auditoría interna	Todos los Procesos
Procesos Misionales	Matriz de No conformes Procedimiento Manejo de No Conformes	V	Realizar Seguimiento y Control de No conformes	CONTRATISTA DEL SGC Cada Responsable de Proceso	Informe de gestión y resultados Reporte de acciones de mejora. Mapa de riesgos actualizado	Proceso Evaluación de Gestión y control Proceso de Dirección, Proceso Control interno disciplinario
Todos los procesos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora		Realizar Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas. Controlar y realizar seguimiento a los indicadores de gestión	CONTRATISTA DEL SGC Cada Responsable de Proceso	Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los Procesos
Todos los procesos	Normatividad Nacional Vigente		Realizar seguimiento al normograma y matriz de riesgos administrativos	CONTRATISTA DEL SGC Cada Responsable de Proceso	Seguimiento de aplicación del normograma y matriz de riesgos administrativos	Todos los procesos
Todos los procesos	Acciones correctivas y preventivas		Los ejecutores del proceso deben generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, de acuerdo al resultado del "VERIFICAR" del proceso	CONTRATISTA DEL SGC Cada Responsable de Proceso	Estado de acciones correctivas y preventivas	Todos los procesos
Todos los Procesos	Informe de gestión y resultados Informes de auditorías internas Informes de evaluación y control Informe de Revisión por la Dirección, Acciones correctivas y preventivas	A	Preparar informe para la revisión por la dirección. Tomar acciones para la mejora Definir planes de mejoramiento.	CONTRATISTA DEL SGC Cada Responsable de Proceso	Acciones correctivas y preventivas solucionadas, Planes de Mejoramiento Informe de la revisión por la dirección	Proceso Evaluación de Gestión y control Proceso de Dirección, Proceso Control interno disciplinario, todos los procesos
PARÁMETROS DE CONTROL	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO: (INDICADORES)	PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015	REQUISITOS DE LEY (DOCUMENTOS DE REFERENCIA)		
Auditorías Internas y en la verificación de la documentación en el Listado maestro de documentos y registros	ver Matriz de Indicadores	Todos los procesos	4.- 4.3 - 4.4 - 7.5- 7.5.1 - 7.5.3 - 7.5.4 - 5.2 - 7.2 - 8.1 - 9.1 - 9.1.1 - 9.2 - 8.7 - 9.1.3 - 10	Norma ISO 9001:2015, Normatividad de Supersalud, de Federación nacional de Loterías, Ver Normograma y Matriz de Riesgos Administrativos		
DOCUMENTOS Y REGISTROS (LOS REGISTROS SE ENCUENTRAN RELACIONADOS AL FINAL DE CADA PROCEDIMIENTO)						
Elaboración de Documentos						
Selección y Evaluación Auditores						
Control de Documentos						
Control de Registros						
Auditoría Interna						
Indicadores de Gestión						
Manejo de No Conforme						
Acciones Correctivas						
Acciones Preventivas						
Comunicaciones						
Gestión del Cambio						
Manual de Gestión de Calidad						
PROCEDIMIENTO DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
PROCEDIMIENTO COMPRESIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS						
Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades						
Procedimiento Planificación de los Cambios						
Procedimiento de Comunicaciones						
AMBIENTE DE TRABAJO			RECURSOS			
Espacio de trabajo areado, sin humedad, buena iluminación y organización adecuada de documentos físicos.			Personal responsable del proceso, Personal capacitador			
			Documentación del SGC			
			Computadores, Video beam, TV, sala de sistemas, Papelería, Comunicación, Internet, Software.			
Riesgos Asociados	Ver Mapa de Riesgos del Proceso SGC		Controles:	Ver Mapa de Riesgos del Proceso SGC, Auditorías de Calidad y de Control Interno		
ELABORO		REVISO		APROBO		
Firma: _____		Firma: _____		Firma: _____		
Cargo: Contratista del SGC		Cargo: Responsable del Proceso		Cargo: Gerente		
Nombre: EDUARDO TRUJILLO GUTIERREZ		Nombre:		LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO		
				Nombre:		