

Inducción Sistema de Gestión de la Calidad

PROCURADURÍA GENERAL DE LA
NACIÓN

2020

Bogotá,



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

Viceprocuraduría General
de la Nación

Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo

SGC



Gestión de
calidad

En que Vamos?

Mapa de
Procesos

Mi
Compromiso

Objetivos

Dar a conocer los elementos básicos del Sistema de Gestión de la Calidad de la PGN

Identificar los beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad

Identificar mi rol y compromisos con el Sistema de Gestión de la Calidad



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

Viceprocuraduría General
de la Nación

Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo

SGC



Gestión de calidad

Qué es Calidad

Marco Normativo y de Referencia

Política de calidad

Objetivos de calidad

Resolución 555 DE 2019

Sistema de Gestión de la Calidad

Principios de la Calidad

Ciclo PHVA

En que Vamos?

Línea de Tiempo

Logros 2019

Plan de Trabajo 2020

Mapa de Procesos

Macro- Procesos

Procesos

Sub - Procesos

Caracterizaciones

Manuales

Procedimientos

Instructivos

Mi Compromiso

Cuál es mi proceso

Cuál es mi subproceso

Boletines de Calidad

Cual es mi tarea?

Roles y Responsabilidades

¿Qué es Calidad para las Entidades Públicas ?



▶ Resolver las necesidades de la
ciudadanía

▶ General mayor Valor Público

▶ Prestar Servicios más eficientes,
transparentes y oportunos

▶ Mejorar Constantemente la Gestión
Institucional

4. MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA

- Resolución 107 de 2005: Crea el Sistema de Gestión de la Calidad para la Procuraduría General de la Nación. El cual se complementará con el Sistema de Control Interno de la Institución.
- Resolución 366 de 2007: Unifica el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Resolución 555 del 10 de junio de 2019: Por la cual se actualiza el SGC de la PGN, bajo la Norma ISO 9001:2015.
- Resolución 124 del 2020: Por la cual se adopta el MPGN se establece su estructura, implantación y operación.
- NTC ISO 9001-2015: Sistema de Gestión de la Calidad

¿Qué es la Calidad?



“La calidad no es algo que se desea alcanzar, es un camino que debemos recorrer”

Política de Calidad

Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios conforme al ordenamiento jurídico, mediante la prestación de **servicios disciplinarios, preventivos y de intervención**, los cuales serán mejorados a través de la revisión y adecuación continua de los procesos y procedimientos, para hacerlos cada vez más confiables, transparentes, eficaces, oportunos, pertinentes y justos.

Objetivos de Calidad

- Fomentar en los funcionarios la cultura de servicio tanto a usuarios internos como externos.
- Mejorar los tiempos de respuesta y trámite de los procesos al interior de la entidad.
- Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.
- Establecer un esquema de medición para realizar un seguimiento y control.
- Fomentar la sinergia inter dependencias mediante el enfoque de procesos, para garantizar el uso eficiente de los recursos y la toma adecuada de decisiones .
- Buscar permanentemente la mejora continua de los procesos.

Resolución 555 del 10 de junio de 2019

“Por la cual se actualiza el Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría General de la nación, bajo la norma ISO9001 de 2015”

1. Política y Objetivos de Calidad
Ver videos

2. Adopta el mapa de procesos y
subprocesos

3. Define el papel del líder y el
Gestor de procesos.

4. Migración de la documentación

5. Auditorías de Calidad ejecutadas
por la Oficina de Planeación

NORMA ISO 9001:2015

¿Que es?

Norma Internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que la pueden utilizar de manera voluntaria para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o Privada con fines de mejoramiento continuo.

¿Qué significa
9001:2015 ?

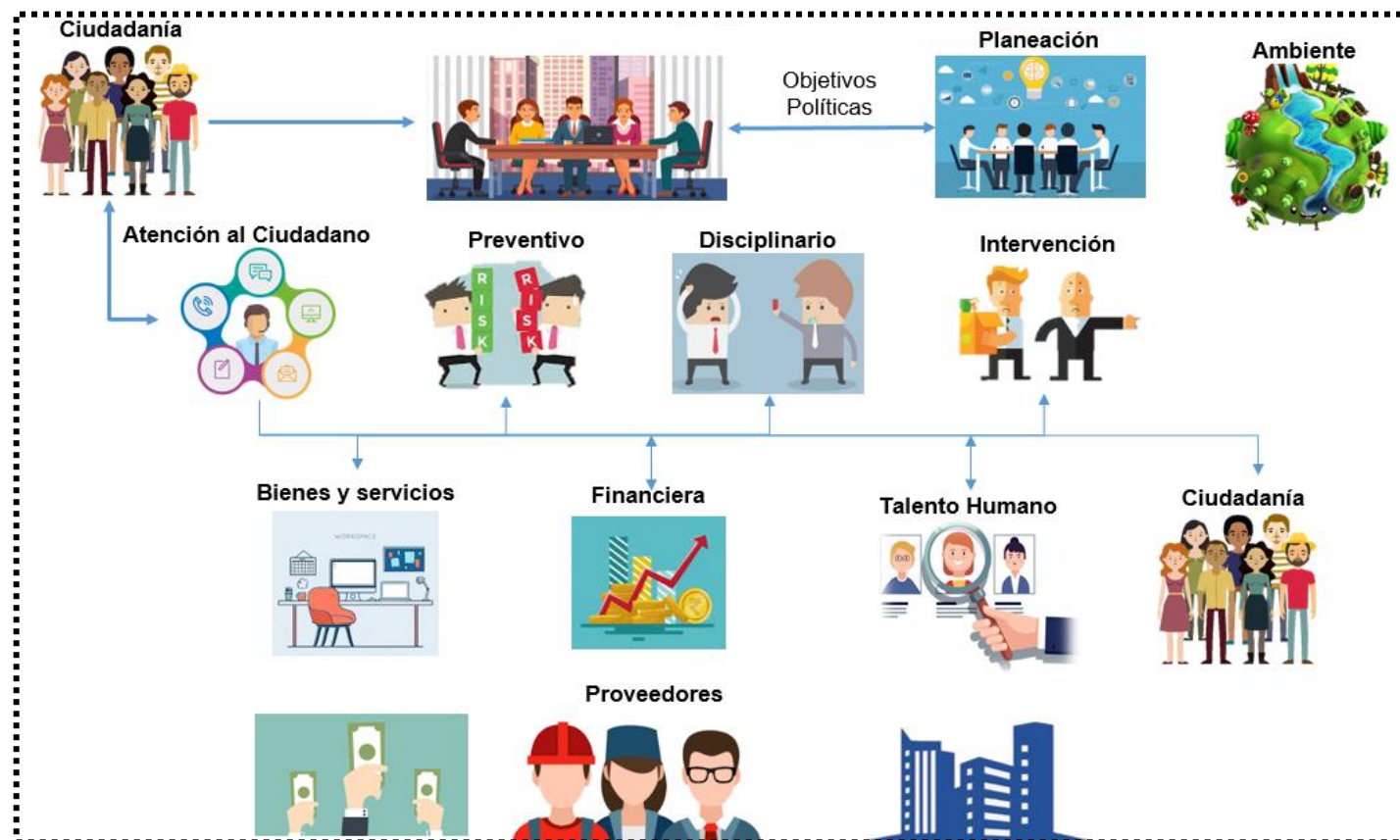
9001:2015 → Última versión.

↓

Determina los
requisitos para un
Sistema de Gestión
de la Calidad

Sistema de Gestión de Calidad

Conjunto de elementos de una organización que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr sus objetivos.



¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE UN SGC



¿CONOCES LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD?



«Ser servidor público implica y requiere un comportamiento especial, un deber-ser particular, una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público. No es cualquier cosa».*

1

ENFOQUE AL CLIENTE INCLUYENDO PARTES INTERESADAS



2

LIDERAZGO A TODO NIVEL

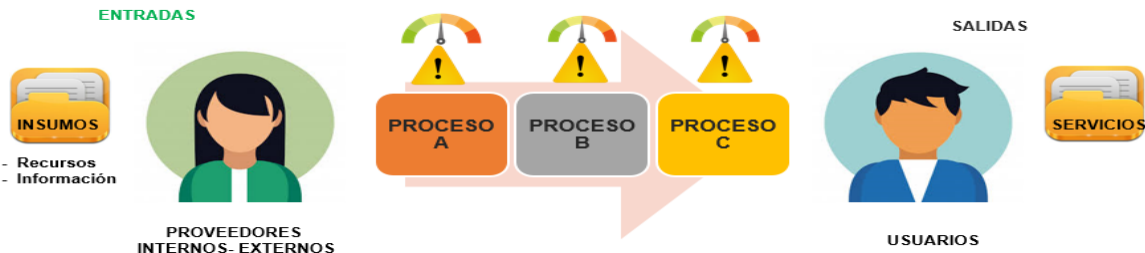
COMPROMISO Y COMPETENCIA DE LAS PERSONAS



TOMA DE DECISIONES BASADA EN INFORMACIÓN Y ANÁLISIS

5

MEJORA: ORIENTADA A LA OPTIMIZACIÓN



6

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

7 GESTIÓN DE LAS RELACIONES: CON TODAS LAS PARTES INTERESADAS



Cómo lo vamos a hacer?



- Documentar las políticas, Indicadores y procesos,
- Establecer Planes de capacitación y comunicación
- Definir Contexto de la Entidad
- Identificar y abordar Riesgos y Oportunidades
- Establecer Roles y Responsabilidad

- Implementar los procesos
- Ejecutar capacitaciones
- Llevar los registros y evidencia del desarrollo de los procesos

- Realizar seguimiento y medición a Políticas, Procesos, Objetivos, Indicadores, Riesgos
- Ejecutar Auditorias

- Tomar acciones para mejorar oportunamente el desempeño de los procesos



**“La calidad no es algo que se desea alcanzar,
es un camino que debemos recorrer”**

En que Vamos?

Formación de auditores internos
Calidad y Auditoria Interna de Calidad

Certificación Conciliación SGS

Inicio de actualización de procedimientos misionales

Certificación del subproceso de selección y carrera - ICONTEC

Proyecto de modernización y adopción del Sistema de Gestión de Calidad en la PGN

2019

2018

2013

2011

2010

2009

2008

2007

2005

Actualización documental de acuerdo a la Norma ISO 9001 : 2015

Certificación Bureau Veritas Selección y Carrera

Inicia actualización de procedimientos de apoyo

Desarrollo de documentos obligatorios del Sistema de Gestión de la Calidad



SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

- ❑ **60** Requisitos ISO 9001:2015 autoevaluados.
- ❑ **118** Requisitos del Modelo MIPG autoevaluados.
- ❑ **1** resolución de actualización del SGC.
- ❑ **30** Auditores Internos de calidad Certificados.
- ❑ **95** Horas de Auditorias Internas.
- ❑ **19** Procesos Auditados

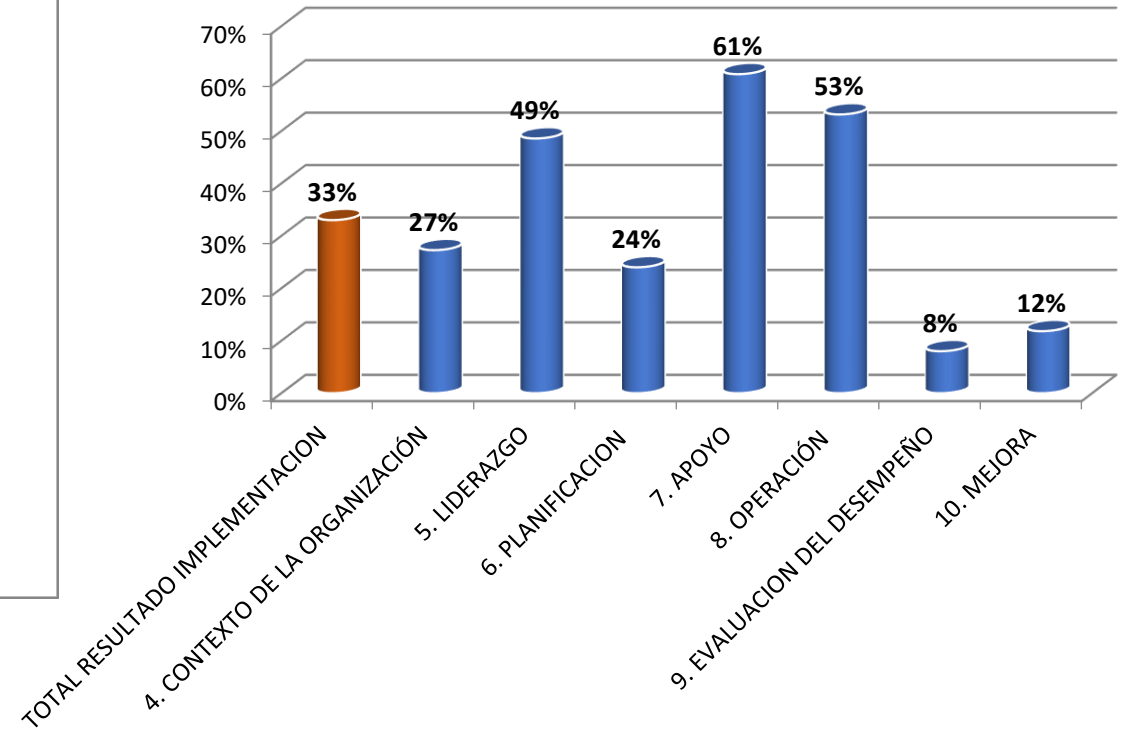
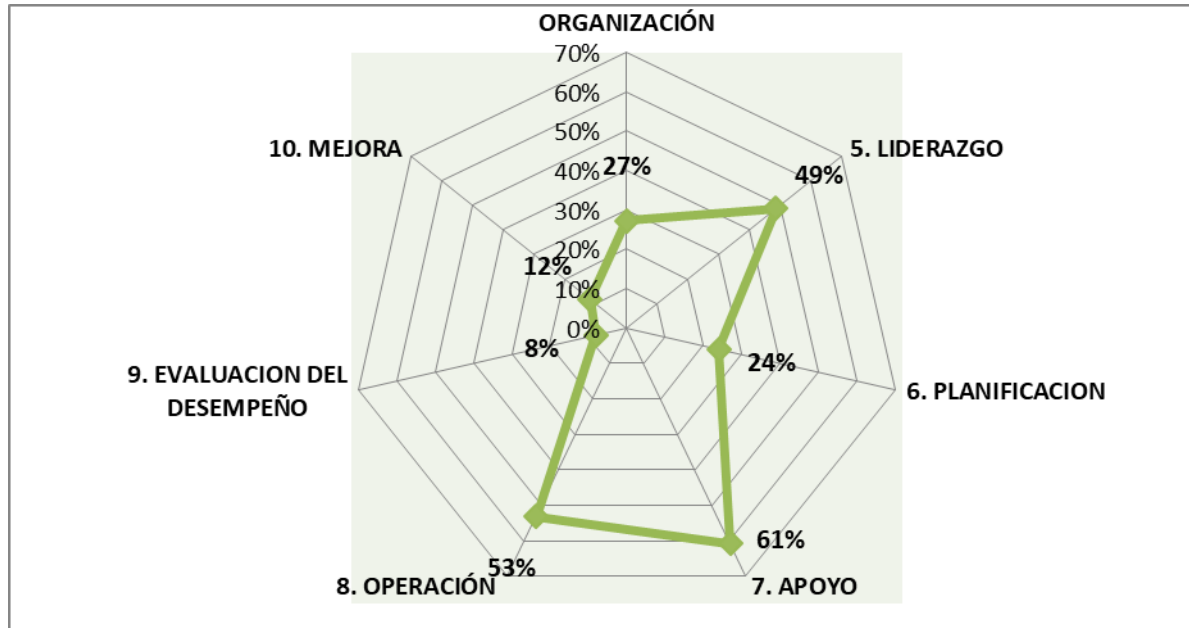
INFORMACIÓN DOCUMENTADA



- ❑ **79** Documentos creados.
- ❑ **43** Documentos actualizados.
- ❑ **1** Política de Gestión del Riesgo.
- ❑ **1** Mapa de Procesos rediseñado.
- ❑ **4200** Kit de Calidad y Gestión del Riesgo.

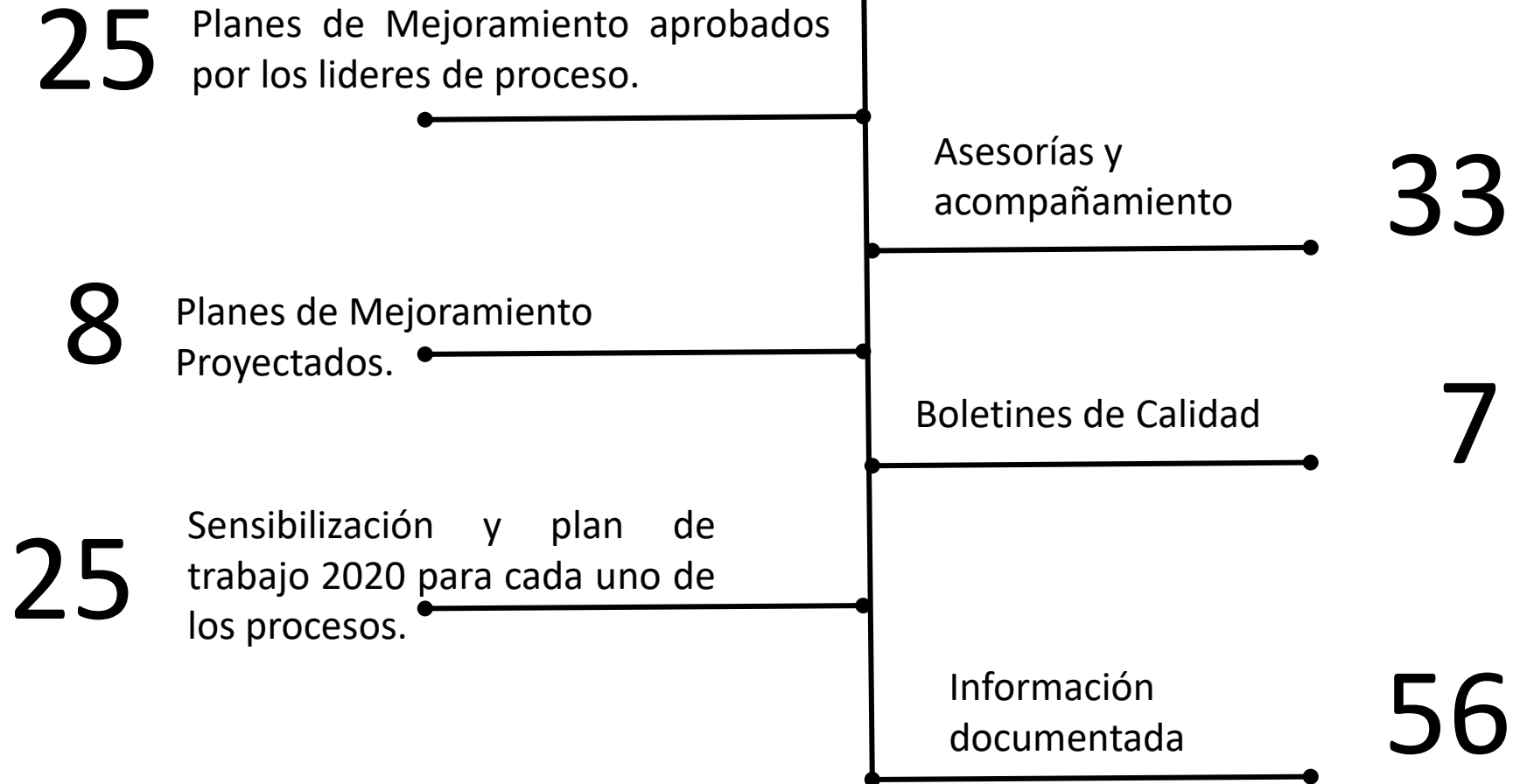
En que Vamos?

Resultados generales Auditoria de calidad



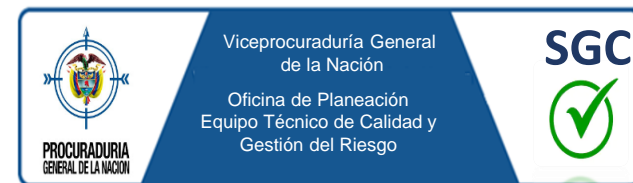
En que Vamos?

Logros 2020 equipo de calidad



En que Vamos?

Plan de Trabajo 2020



Viceprocuraduría General
de la Nación
Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo

Objetivo General

Fortalecer, consolidar y certificar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en la Procuraduría General de la Nación.

En que Vamos?

Plan de Trabajo 2020

Objetivos Específicos

01

Establecer planes de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos de auditoria interna de calidad y necesidades propuestas por los lideres de proceso.

02

Desarrollar cultura organizacional fundamentada en el autocontrol, gestión del riesgo, valoración del conocimiento, mejoramiento continuo, calidad y los principios de integralidad y legalidad.

03

Fortalecer un Sistema de Gestión de la Calidad que abarque los procesos que mejoren la eficacia y eficiencia en la operación.

04

Fortalecer las competencias de los funcionarios y colaboradores de la Entidad en el conocimiento y aplicación de Sistemas de Gestión.

05

Preparar a la entidad para la presentación de las auditorías de entes externos de certificación y dar respuesta eficaz a los hallazgos.

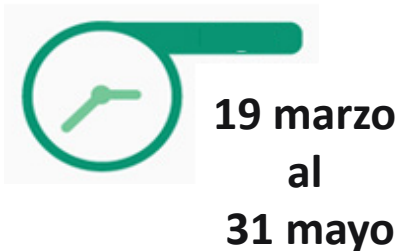
En que Vamos?

Plan de Trabajo 2020

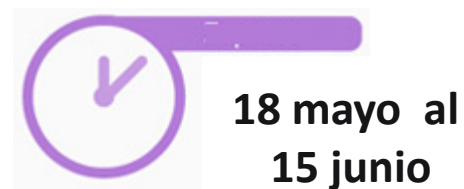
Planeación



Construcción documentos



Auditoria Interna



Cierre de hallazgos



Fases de la ejecución

1 al
14 Octubre



Certificación

3 al 14 agosto



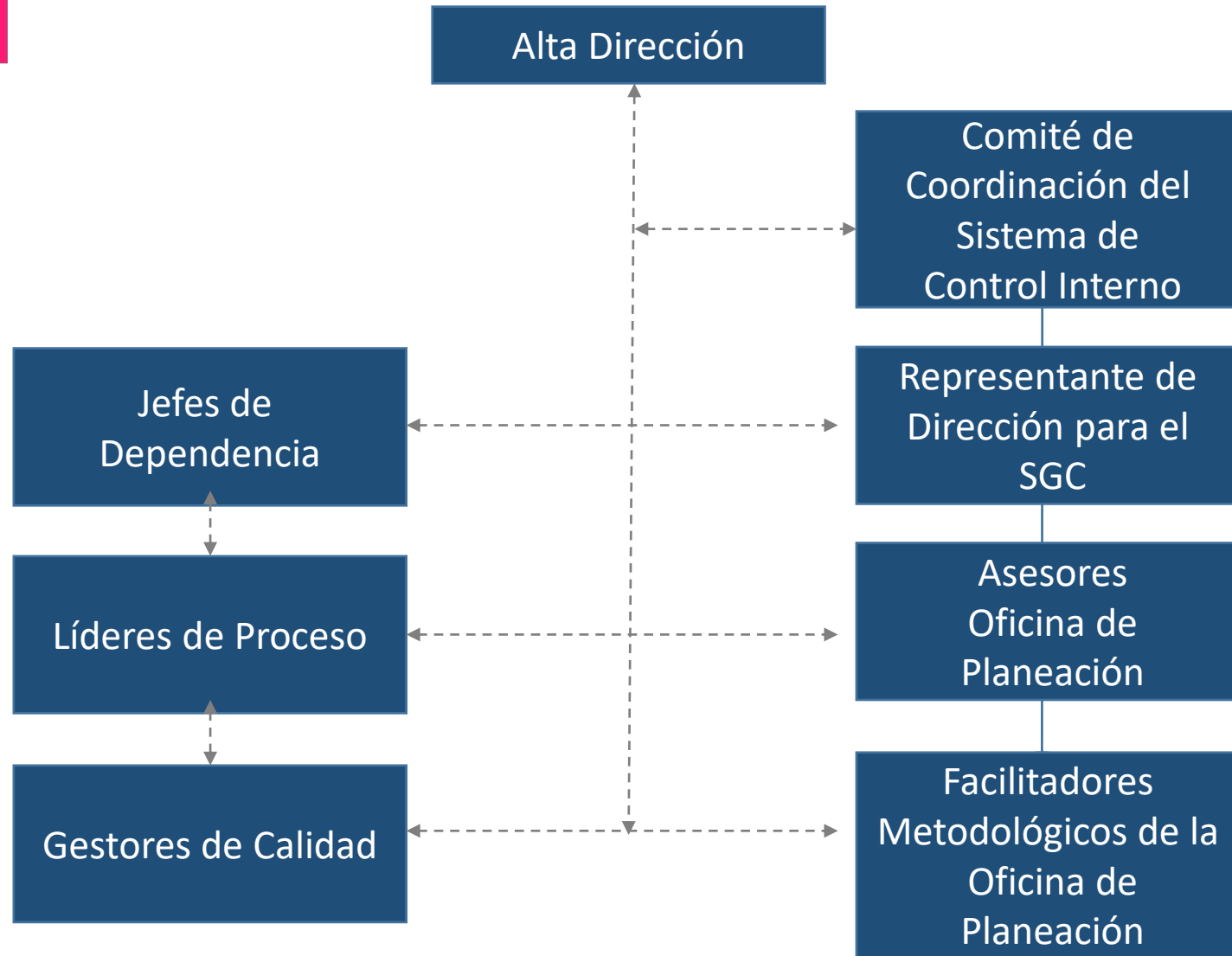
Auditoría certificación

Pre-Auditoria



En que Vamos?

Equipo de trabajo



Mapa de procesos –
Consulta documentos del sistema



Proceso

Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (productos/servicios) de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

Actividad

Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.

Mapa de procesos – Consulta documentos del sistema

Caracterización

Documento que describe las salidas de un proceso o un subproceso, las características de calidad del producto o servicio, los criterios de aceptación o rechazo, tipo de tratamiento de la salida conforme, responsable del tratamiento y el registro correspondiente.

Procedimiento

Conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad. Establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

Formato

Documento prediseñado para facilitar la recolección de datos de una actividad o tarea.

Guía

Documento que proporciona información complementaria frente a los procesos e instructivos y tiene como propósito orientar una manera precisa de desarrollar una actividad o tarea.

Instructivo

Documento que especifica a un mayor detalle el paso a paso para la realización de un procedimiento, o para orientar la ejecución de una actividad, su desarrollo dependerá de la complejidad de los mismos, el tipo de toma e decisiones o incidencia en la operación de la Entidad.

Manual

Se denomina manual al conjunto de instrucciones, políticas, responsabilidades, que sirve para la implementación, gestión de información. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.

Mapa de procesos –
Consulta documentos del sistema

Ruta al SGC



**POR EMERGENCIA SANITARIA
SE PRORROGA LA SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO
EN TODAS LAS SEDES DE LA PGN, HASTA EL 27 DE ABRIL.**

LA ATENCIÓN SE SEGUIRÁ PRESTANDO
A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA
Y DE LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN 01 8000 940 808 O EN BOGOTÁ 587 87 50 .

SE RECIBIRÁ ÚNICAMENTE DOCUMENTACIÓN PARA RADICACIÓN PROVENIENTE DE LAS EMPRESAS DE MENSAJERÍA


PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

 **Sede**
electrónica

 **Atención**
al ciudadano

 **Certificado**
de antecedentes

 **Transparencia**

 **Menú** 

[O LEY 567 DE 2020](#). Consulte aquí la normativa, el ABC del proceso de adopción y la fijación de estados.

Actualidad < >



Lo más reciente

242 Contraloría y Procuraduría exigen a empleadores, contratantes y ARL entregar kits completos de elementos de protección personal a trabajadores del sector salud
lunes, 20 de abril de 2020

241 COMUNICADO CONJUNTO
viernes, 17 de abril de 2020

Mapa de procesos –
Consulta documentos del sistema



Menu ▾

Procuraduría

Sala de Prensa

Acciones contra el Covid-19

Prueba Atención al ciudadano

Conozca la Entidad

El Procurador

Normatividad

Planeación y Control

Contratación

Carrera y concursos

Procuradurías Delegadas

GCI - Grupo de Cooperación Internacional

Publicaciones

Sedes (Procuradurías Regionales y Provinciales)

Información Gobierno Digital (Anterior GEL)

Mapa de procesos –
Consulta documentos del sistema

https://www.procuraduria.gov.co/portal/planeacion_control.pag

Inicio / Procuraduría / Planeación y Control /

Planeación y Control

Planeación

- + Gestión Estratégica
 - Plan Estratégico Institucional
 - Plan Operativo Anual
 - Metas e Indicadores de Gestión
 - Informes de Gestión
- + Gestión Presupuestal
 - Plan Anual de Adquisiciones (PAA)
 - Estados financieros
 - Ejecución Presupuestal
 - Anteproyectos de Presupuesto
 - Proyectos de Inversión
- + Sistema de Gestión de Calidad
 - SGC - Introducción
 - Mapa de Procesos
 - Consulta documentación del SGC
 - Políticas y objetivos de calidad

Control



Mapa de procesos

MAPA DE PROCESOS

V1. Abril de 2019



Viceprocuraduría General de la Nación
Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo



PROCESOS DE
EVALUACIÓN Y CONTROL

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PROCESOS
DE APOYO

PROCESOS
MISIONALES

Consulta
documentos
del Sistema



Macro Proceso

Proceso

SubProceso

Tipo

Nombre

Codigo





Fecha Documento(Rango Inicial)

Fecha Documento(Rango Final)



Buscar

Consulta documentos del Sistema

Macro Proceso	<input type="text" value="Misional"/>
Proceso	<input type="text" value="Disciplinario (DI)"/>
SubProceso	<input type="text"/>
Tipo	<input type="text" value="No aplica"/>
Nombre	<input type="text" value="Investigación Técnico Científica (TC)"/>
Codigo	<input type="text" value="Disciplinario Primera Instancia (PI)"/>
	<input type="text" value="Disciplinario Segunda Instancia (SI)"/>
Fecha Documento(Rango Inicial)	<input type="text"/>  
Fecha Documento(Rango Final)	<input type="text"/>  



1. Implementar acciones o estrategias de sostenibilidad y mejoramiento continuo.



2. Gestionar integralmente los riesgos de los procesos.



3. Gestionar (diseñar, modificar, eliminar, aprobar, divulgar e implementar) la documentación de los procesos.



4. Gestionar el conocimiento.



5. Facilitar la asistencia de los colaboradores a las sesiones de formación.



6. Validar la identificación, implementación y aplicación de controles y/o medidas administrativas a implementar, basadas en la administración del riesgo.



1. Hacer propuestas para modificar o actualizar la información documentada de procesos y subprocesos



3. Identificar no conformidades e implementar las respectivas acciones de mejora para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y tratamiento de no conforme.



2. Elaborar, modificar o actualizar los riesgos del proceso.



4. Desarrollar planes o estrategias que propendan por la optimización, automatización y simplificación de los procesos, procedimientos, trámites y servicios asignados.

Conozca el SGC



Política



Resolución 555



Gestor de procesos

- ✓ Consultar la pagina de la PGN
- ✓ Conocer los documentos
- ✓ Proponer la mejora continua
- ✓ Ver los boletines enviados por comunicaciones internas
- ✓ Validar la documentación actual

Gracias por su participación

