

	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIOS	Codigo: M-S-C001
		Version: 01
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL	Fecha: 20/11/2015
		Pagina: 1 de 1

Nombre del Proceso: Servicios (Laboratorio, Acreditación de laboratorios, Aeronáutica, Pronósticos, Redes).	Lider: Jefe de oficina o Coordinadores
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

Objetivo: Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y dar respuesta pertinente, confiable y oportuna de los servicios relacionados con las actividades misionales del Instituto.

Alcance: Este proceso inicia con la planificación de prestación del servicio, verificación y análisis de información o solicitudes y finaliza con la elaboración y difusión de productos.

PROVEEDORES		ENTRADAS	CICLO PHVA - ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
EXTERNOS	INTERNOS				EXTERNOS	INTERNOS

PLANEAR

Usuarios	Dirección general, Procesos misionales, procesos de apoyo y procesos estratégicas.	Información historica del servicio POA anual	Identificar actividades, necesidades y condiciones de mejoramiento para la prestación del servicio.	Planes de trabajo Propuesta económica Propuesta técnica Estudios previos Convenios	Usuario	Dirección general, Procesos misionales, procesos de apoyo y procesos estratégicas.
----------	------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	------------------------------------------------------------------------------------

HACER

-Usuarios -Instituciones nacionales o internacionales	Dirección general, Procesos misionales, procesos de apoyo y procesos estratégicas.	Datos, información o solicitud	Recepción o captura de datos, información o solicitudes	Datos, información o solicitud validada		
	Dirección general, Procesos misionales, procesos de apoyo y procesos estratégicas..	Datos, información o solicitud validada	Verificación o análisis de datos, información o solicitudes.	Datos, información o solicitud verificados o analizados	Usuario cuando aplique	
Usuario cuando aplique		Datos, información o solicitud nuevos, verificados o analizados	Elaboración de productos	Productos		
		Productos	Difusión o entrega de productos	Producto publicado o entregado	Usuario	Dirección general, Procesos misionales, procesos de apoyo y procesos estratégicas.

VERIFICAR

Cuminidad en general	Dirección general, Procesos misionales, procesos de apoyo, procesos estratégicas y proceso de evaluación.	Producto publicado o entregado	Verificación de productos con respecto a las condiciones de elaboración, calidad, certidumbre,	Conceptos de verificación Planes de mejoramiento		Dirección general, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos estratégicas.
----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------

ACTUAR

	Dirección general, Procesos misionales, procesos de apoyo, procesos estratégicas y proceso de evaluación.	Conceptos de verificación Planes de mejoramiento	Realizar Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora	Resultados de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		Dirección general, procesos estratégicas y proceso de evaluación.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------

PROCESOS QUE SUMINISTRAN LOS RECURSOS	RECURSOS		INDICADORES
	Tipo de recurso		
TALENTO HUMANO	Subdirectores (Hidrología, ecosistemas, Estudios ambientales y Metereología), Coordinadores, Profesionales Universitarios, Especializados, Técnicos y Tecnólogos.		Ver ficha tenica de los Indicadores de Gestión
SERVICIOS INFORMATICOS	Computadores, Impresora, Acceso a internet, Scanner, Programas en red y de Gestion Documental, Bases de datos, licencias, aplicativos informáticos.		
RECURSOS FISICOS	Oficinas adecuadas para la realización de las labores diarias, instrumentos metalmeccanicos, equipos, redes.		
PRESUPUESTO - FINANCIERO	Recursos contenidos en el POA		

DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS	NORMOGRAMA	RIESGOS DEL PROCESO
Ver Lista Maestra de Documentos y Lista Maestra de Registros	Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgo

VERSION	FECHA	DESCRIPCION
01	20/11/2015	Creación del documento

Elaboró: Jefe de oficina o Coordinadores	Revisó: Jefe de oficina o Coordinadores	Aprobó: Jefe de oficina o Coordinadores
----------------------------------------------------	---------------------------------------------------	---------------------------------------------------