



CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

Fecha Aprob:
01/02/2023

| | |
|---------------------|--|
| PROCESO: | MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA |
| RESPONSABLE: | JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN |
| OBJETIVO: | Asegurar la planeación, implementación, documentación y evaluación del sistema de gestión de la calidad con miras de lograr el mejoramiento continuo de la entidad. |
| ALCANCE: | El proceso aplica desde la identificación de requisitos de actividades de seguimiento y medición de los procesos hasta tomar las medidas respectivas para la corrección de fallas en los mismos. |

1. INTERRELACIONES

| PROVEEDOR | ENTRADAS REQUERIDAS | ACTIVIDADES | SALIDAS ESPERADAS | CLIENTE |
|--------------------------|---|---|--|---|
| | | PLANEAR | | |
| Gerente Entes de control | Lineamientos y directrices | Generar las directrices del Sistema de Gestión de la Calidad. | Política de calidad, Objetivos de Calidad, Manual de calidad y Operaciones Cronograma de Trabajo | Gerente Entes de Control |
| Gerente Entes de control | Directrices gerenciales Presupuesto de la vigencia | Elaborar el Planes institucionales del proceso | Plan de Acción del proceso. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) | Gerente Entes de Control Control Interno |

Formatted: Highlight

CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

Fecha Aprob:
01/02/2023

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| Gerente Entes de Control Todos los procesos | Política de calidad y objetivos. Directrices | Programar actividades relacionadas con la implementación de calidad. | Cronograma de actividades CALIDAD (¿Se tiene?) | Gerente Todos los procesos |
| Gerente Entes de control | Lineamientos y normatividad aplicable | Identificación de Políticas de gestión aplicables a la entidad. | Políticas formuladas | Gerente Entes de Control Todos los procesos |
| Todos los procesos | <u>procedimiento de auditoria interna</u> Información de los procesos para la programación de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad (¿Que información?) | Elaborar Programa y plan de Auditorias del Sistema de gestión de calidad | Programa y plan de auditorías ejecutado Informes de Auditorias de calidad | ¿????? |

Formatted: Highlight

Formatted: Highlight

CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

**Fecha Aprob:
01/02/2023**

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| Gerente | Factores internos y externos | Identificación de riesgos del proceso | Mapas de riesgos del proceso | Gerente |
| Entes de Control | | | | Control Interno |
| Control Interno | Auditorias Informe de seguimiento | <u>Metodología?</u> | | Entes de control |
| | | GESTIÓN DE CAMBIOS | | |
| | | COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | | |
| | | HACER | | |
| Proceso de Planeación Estratégica | Política de calidad y objetivos. Directrices | Coordinar y ejecutar las actividades establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad | Cronograma de actividades CALIDAD ejecutado | Todos los procesos |
| Gerente Comité de Gestión y desempeño institucional | Política para la gestión de R Procedimiento para la gestión de Oportunidades | Gestión de riesgos y oportunidades del proceso | Mapas de riesgos y oportunidades del proceso | Gerente Control Interno Entes de control |

CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

Fecha Aprob:
01/02/2023

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Gerente Todos los procesos | Plan de acción del proceso | Ejecución de los Planes institucionales del proceso. | Planes institucionales ejecutados | Gerente Entes de Control Control Interno |
| Entes de control Gerente | Políticas institucionales Normatividad vigente | Coordinar el cumplimiento de las políticas institucionales aplicables | Actas de reunión Asistencia a las socializaciones Políticas de gestión aplicadas | Todos los procesos |
| Gerente Todos los procesos Entes de Control | Normatividad Aplicable | Realizar la evaluación del sistema de calidad (Esta es la auditoría?) | Formulación y seguimiento al plan de mejoramiento institucional | Gerente Todos los procesos Entes de Control |
| Todos los procesos | Información producida por todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad | Asesorar a los procesos en la creación, modificación o eliminación de la información documentada | Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad | Gerente Todos los procesos |
| Proceso de medición, análisis y mejora | Procedimiento para la Gestión de cambios | Gestión de cambios del proceso | Información documentada asociada al | Proceso de medición, análisis y mejora |

Formatted: Highlight

CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

Fecha Aprob:
01/02/2023

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | | | cambio implementado | |
| Proceso de medición, análisis y mejora | Procedimiento de comunicación | Gestión de comunicaciones internas y externas del proceso | Información documentada asociada a las comunicaciones gestionadas | Proceso de medición, análisis y mejora |
| Entes de control Entidades gubernamentales | Normatividad aplicable | Gestión de requisitos normativos aplicables al proceso | Normograma del proceso actualizado | Gerente Jefe de control interno |
| Gestión jurídica y contratación | Contrato a supervisar | Supervisión de contratos | Informe de supervisión de contratos | Gestión jurídica y contratación Contratista |
| Auditor Externo | Resultado de auditorías internas | Apoyar en las acciones correctivas y de mejora en cada uno de los procesos. (Actuar?) | Acciones correctivas y de mejoras | Todos los procesos |
| VERIFICAR | | | | |
| Todos los procesos | Riesgos y oportunidades reportados (Esta si es la entrada a la ac?) | Medir, evaluar y analizar los mecanismos de seguimiento y | Medición de los Indicadores | Gerente Oficina de Control Interno |

Formatted: Highlight

CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

Fecha Aprob:
01/02/2023

| | | Medición <u>(Del proceso? De todos)</u> | | Proceso de Medición, análisis y mejora. |
|---|--|--|--|---|
| Todos los procesos | Planes institucionales Normatividad aplicable | Verificación de la formulación y seguimientos de los Planes Institucionales aplicable. | Planes Institucionales aprobados | Entes de Control Gerente Comité de Gestión y desempeño |
| Entes de control Gerente Todos los procesos | Políticas institucionales Actividades realizadas para implementación de políticas | Verificación de cumplimiento con las políticas institucionales de conformidad con la ley | Informe de seguimiento de Políticas de gestión y desempeño | Gerente Entes de Control Control Interno Comité de gestión y desempeño |
| Proceso de medición, análisis y mejora | Indicadores del proceso | Evaluación del desempeño del proceso y análisis de datos | Tablero de indicadores del proceso | Gerente Proceso de medición, análisis y mejora |

CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

Fecha Aprob:
01/02/2023

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Gerente Secretaría General | Informe de gestión del contratista | Seguimiento a las actividades realizadas por el contratista | Informe de supervisión | Subgerencia Financiera Contratistas Secretaria General |
| | | GESTION DEL CAMBIO | | |
| | | COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | | |
| ACTUAR | | | | |
| Gerente Todos los procesos Entes de Control | Informes de seguimientos Informes de auditorias | Aplicar correcciones necesarias e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora | Planes de mejoramiento Acciones correctivas inmediatas | Gerente Todos los procesos |

2. DOCUMENTACION ASOCIADA

| DOCUMENTOS | REGISTROS |
|---------------------|---|
| Política de Calidad | Formato de Solicitud de acción correctiva/ preventiva /mejora |
| Manual de Calidad | Formato de control y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora |



CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

Fecha Aprob:
01/02/2023

| | |
|---|---|
| Plan de Acción del proceso | Formato de revisión por la dirección |
| Mapas de riesgos de gestión, corrupción y/o fiscales. | Formato de Planificación y Control de Cambios del Sistema |
| Procedimiento de acciones correctivas y preventivas | Formato de Listado Maestro de Documentos |
| Procedimiento para salida no conforme 1.2 | Formato de Listado Maestro de Registros |
| Procedimiento Control de Documentos | Formato Lista de Verificación |
| Procedimiento Control de Registros | Formato de Acta de inicio y cierre |
| Procedimiento de Planificación y Control de Cambios 1.2 | Formato de Informe de Auditorías |
| Procedimiento de Revisión por la dirección 1.2 | |
| Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad | |

Asegurar alineación de objetivos VS requisitos

3. RECURSOS

| | |
|------------------------|---|
| HUMANOS | Jefes de Oficina, Profesionales Universitarios, asesores. |
| FÍSICOS | Equipos tecnológicos y papelería según necesidades |
| INFRAESTRUCTURA | Oficinas dentro de la entidad. |

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

| | |
|-------------------------------------|---|
| Requisitos NTC ISO 9001-2015 | 4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.6; 7.4; 7.5; 8.7 ; 9.1.1; 9.1.3; 9.2; 9.3 ; 10.2 |
|-------------------------------------|---|

Ver Normograma del Proceso

5. RIESGOS DEL PROCESO

Ver Matriz de Riesgos del Proceso.



CARACTERIZACION

Código: MAM-C-001

Versión: 001

Fecha Aprob:
01/02/2023

6. INDICADORES DEL PROCESO

Ver Tablero de indicadores del proceso

7. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA DEL CAMBIO | VERSION | CAMBIO REALIZADO | APROBADO POR |
|------------------|---------|------------------|--------------|
| | | | |