

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 05

Vigencia: 2018/09/05

| NOMBRE SUBPROCESO | Sistema Integrado de Gestión | TIPO DE PROCESO | Apoyo | RESPONSABLE | Profesional Senior Calidad |
|--|---|------------------------|---|---|---|
| OBJETIVO DEL PROCESO | | | | | |
| Establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la ACI Medellín como un conjunto articulado de herramientas de gestión, para el logro de los objetivos institucionales y el mejoramiento de la calidad de los servicios a cargo de la entidad. | | | | | |
| PROVEEDORES - ENTRADAS - ACTIVIDADES - SALIDAS | | | | | |
| ALCANCE | Aplica desde la planeación inicial del Sistema Integrado de Gestión hasta el seguimiento, revisión y mejora del mismo. El Sistema Integrado de Gestión incluye: Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en trabajo. | | | | |
| POLITICAS | <ul style="list-style-type: none"> - Revisar y actualizar la documentación relacionada con el Sistema Integrado de Gestión, periodicidad: Anual - Realizar seguimiento a los riesgos identificados para el proceso y subproceso y de ser pertinente ajustar: Semestral - Realizar seguimiento a los productos no conforme, a las acciones preventivas y de mejora definidas: Semestral - Revisar el Sistema Integrado de Gestión, periodicidad: Anual | | | | |
| Proveedores | Entradas | Actividades | | Salida | Cliente |
| | | Ciclo (PHVA) | Actividad Descripción | | |
| Entes normativos y de control | Normativa legal aplicable al proceso | P | Revisar y actualizar, de ser necesario, la normativa asociada con el subproceso | Normograma actualizado | Subproceso de gestión jurídica / Entes de control |
| Direccionamiento estratégico | Plan estratégico y plan táctico de la agencia | P | Establecer el plan de acción para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIG | Ejecución y cumplimiento del plan de acción | Proceso de relaciones administrativas |
| Direccionamiento estratégico | Políticas, objetivos y estructura del SIG | P | Definir, revisar y actualizar las políticas, objetivos y estructura del SIG | Políticas, objetivos y mapa de procesos del SIG | Todos los procesos / Entes de control |
| Direccionamiento estratégico | Plan estratégico y plan táctico de la agencia | P | Elaborar el acto administrativo de adopción para la implementación del SIG | Resolución de adopción del SIG | Todos los procesos / Entes de control |

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 05

Vigencia: 2018/09/05

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| Subproceso de evaluación independiente | Programa de auditoria | P | Definir plan de auditoría interna para el SIG | Ejecución del plan y programa de auditoria y generación de informe de auditoría | Direccionamiento estratégico/ Entes de control |
| Todos los procesos | Análisis estratégico de la organización | P | Apoyar la definición de planeación estratégica de la organización | Mapa de proceso, Misión, Visión, Política y objetivos de la calidad | Todos los integrantes de la organización |
| Líderes de procesos y subprocesos | Interacción entre los procesos Mapa de procesos | P | Apoyar en la determinación de entradas y salidas de los procesos y subprocesos | Caracterización de los procesos | Todos los procesos |
| Todos los procesos | Procesos y procedimientos del sistema y otros documentos necesarios para el desarrollo de la gestión de la entidad | H | Controlar la documentación del SIG cumpliendo con los requisitos de la norma y acompañar en la elaboración, revisión y actualización de la misma | Listado maestro de información documentada actualizado | Todos los procesos |
| Todos los procesos | DOFA, matriz de partes interesadas y riesgos por proceso y subproceso | H | Capacitar, elaborar y/o ajustar los mapas de riesgos asociados a los procesos y subprocesos, utilizando la metodología definida por el DAFP y teniendo en cuenta los riesgos positivos (oportunidades) | Mapas de riesgos por proceso y subproceso | Todos los procesos, subprocesos / entes de control |
| Todos los procesos | Información de características de calidad del servicio | H | Identificar las salidas no conforme y establecer el tratamiento a seguir | Matriz de control de salida no conformes | Direccionamiento estratégico |
| Subproceso de evaluación independiente / Entes de control | Informes de auditoría interna y externa | H | Coordinar la definición, actualización y realizar seguimiento al plan de mejoramiento institucional con el fin de documentar las acciones, preventivas y de mejora | Plan de mejoramiento institucional | Entes de control / Subproceso de evaluación independiente / todos los procesos |
| Direccionamiento estratégico / SIG / Evaluación y control | Mapas de Riesgos del proceso y de Corrupción Guía para la administración de riesgos | V | Analizar y actualizar los riesgos del proceso | Mapa de riesgos de los proceso actualizado y seguimiento a los controles definidos. | Direccionamiento estratégico / SIG / Evaluación y control |

| | | | | Oportunidades de Mejoramiento | |
|--------------------------------------|---|---|---|--|--|
| Subprocesos evaluación independiente | Informes de evaluación independiente (Control Interno) | V | Acompañar a los líderes de los procesos y subprocesos en el seguimiento al plan de mejoramiento institucional | Plan de mejoramiento institucional | Entes de control / Subproceso de evaluación independiente |
| Todos los procesos | Seguimientos a riesgos, indicadores, salida no conforme | V | Realizar seguimiento a los controles definidos en los mapas de riesgo por proceso y subproceso | Mapas de riesgos de los procesos actualizados y seguimiento a los controles definidos. Oportunidades de mejoramiento | Subprocesos evaluación independiente |
| Todos los procesos | Información de seguimiento a acciones correctivas y de mejora | V | Realizar seguimiento al plan de mejoramiento institucional | Seguimiento al plan de mejoramiento institucional | Subprocesos evaluación independiente Direccionamiento estratégico |
| Comunidad en general | Peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y peticiones verbales | V | Realizar seguimiento a las PQRS para verificar la oportunidad en la respuesta | Seguimiento al tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y peticiones verbales | Comunidad en general |
| Subproceso de SIG | Retroalimentación del cliente | V | Definir y aplicar la encuesta de satisfacción del cliente | Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente | Direccionamiento estratégico |
| Subprocesos evaluación independiente | Desempeño de los procesos | V | Realizar auditorías internas a los líderes de los procesos y subprocesos | Informes de auditoría interna | Todos los procesos |
| Subproceso SIG | Componentes de la revisión por la dirección | V | Adelantar la revisión anual del SIG por parte de la dirección en compañía del comité directivo y el coordinador(a) de control interno | Informe de la revisión por la dirección | Direccionamiento estratégico |

| | | | | | |
|--|---|---|--|----------------------------|------------------------------|
| Todos los procesos | Indicadores, riesgos y acciones correctivas y de mejora, formuladas y aprobadas | A | Autoevaluar el cumplimiento de los indicadores, riesgos y ACM asociadas con los procesos y subprocesos | Evidencias del seguimiento | Direccionamiento Estratégico |
| RECURSOS | | | | | |
| Humanos | | | Físicos | | |
| Mano de obra: Todos los empleados y contratistas. | | | Materiales: Recursos físicos, recursos financieros, recursos tecnológicos, información disponible. Maquinaria y equipo: Equipos de cómputo, impresora, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación. | | |
| Comités | | | Ambiente de trabajo | | |
| Comité de calidad, coordinador de control interno y los demás que le sean asignados por el jefe inmediato. | | | Medio ambiente: Planta física adecuada (aire, ruido, ventilación, iluminación). | | |
| DOCUMENTOS ASOCIADOS | | | | | |
| Documentos Internos | | | Documentos Externos | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - PR-SIG-01 Sistema integrado de gestión - PC-SIG-01 Control de la información documentada del SIG - PC-SIG-02 Control de salidas no conformes - PC-SIG-03 Acciones Correctivas y de Mejora - GI-SIG-01 Guía administración de riesgos | | | <ul style="list-style-type: none"> - Normas ISO (9001:2015, 19000, 9000) - Guías, instructivos y cajas de herramienta emitidos por el DAFP | | |
| REQUISITOS | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ver normograma - ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios | | | | | |

- 7.4 Comunicaciones
- 7.5 Información documentada
- 8.7 Control de la salida no conforme
- 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 10. Mejora

| RIESGOS | INDICADORES | |
|--------------------------------------|--|---|
| | Nombre del Indicador | Objetivo |
| – Ver Mapa de riesgos del subproceso | – Cumplir el programa de auditorias | – Realizar las auditorías internas a todos los líderes de procesos y subprocesos para verificar el cumplimiento de requisitos |
| | – Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora | – Hacer medición para generar el mejoramiento continuo |
| | – 9.1. Cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001: 2015 | – 9. Fortalecer el sistema de información de la ACI Medellín respondiendo a las necesidades de los procesos misionales de forma ágil, innovadora y simple |
| | – Materialización de riesgos: Cuantos riesgos se vuelven tangibles | – Realizar seguimiento a los mapas de riesgos para verificar su eficacia |

NOTAS DEL CAMBIO

| REVISION | DESCRIPCIÓN | ELABORÓ | APROBÓ | FECHA | VERSIÓN FINAL |
|----------|---|----------------|----------------|------------|---------------|
| 01 | Logo, recursos | Yesenia Arango | Sergio Escobar | 04/05/2016 | 02 |
| 02 | Ajuste de descripción general, recursos, indicadores, responsabilidad y autoridad | Yesenia Arango | Sergio Escobar | 01/08/2016 | 03 |

| | | | | | |
|----|---|----------------|----------------------------|------------|----|
| 03 | Formato, ciclo PHVA, requisitos, indicadores, comités | Yesenia Arango | Sergio Escobar | 30/08/2017 | 04 |
| 04 | Se realiza ajuste al ciclo PHVA, comités, recursos, documentos internos y externos y requisitos | Yesenia Arango | Catalina Restrepo Carvajal | 09/05/2018 | 05 |