

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

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

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

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