



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: FR-SGC-03
Versión: 08
Vigencia: 01/05/2023

NOMBRE PROCESO	Sistema de Gestión de Calidad	TIPO DE PROCESO	Estratégico		RESPONSABLE	Técnico de Calidad
DIRECCIÓN	Dirección Ejecutiva	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			17/04/2026	
OBJETIVO DEL PROCESO	Asesorar, acompañar, generar control y seguimiento a los procesos de la entidad para mantener y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la ACI Medellín y el mejoramiento continuo de la entidad.					
ALCANCE	Aplica desde la planeación inicial hasta el seguimiento, revisión, actualización y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.					
POLITICAS	– Revisar y actualizar la documentación relacionada con el Sistema Integrado de Gestión anualmente. – Realizar seguimiento a los riesgos identificados para todos los procesos de la entidad actualizando la información que corresponda de acuerdo con lo definido en el programa de auditoría anual. – Reportar cuatrimestralmente al asesor de control interno el seguimiento a la implementación de controles para mitigar o evitar la materialización de los riesgos de la entidad. – Realizar seguimiento a las salidas no conformes, a las acciones correctivas y de mejora definidas en el plan de mejoramiento trimestralmente y reportar los resultados al asesor de control interno. – Realizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante auditoría interna.					
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO						
Proveedores	Entradas/Insumos	Actividades			Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Actividades clave	Descripción de la actividad		
Entes normativos y de control	Normativa aplicable al proceso	P	Buscar y recopilar la nueva normativa aplicable	Revisar y aplicar la normativa aplicable al proceso.	Normograma actualizado	-Gestión jurídica -Entes de control
Direccionamiento estratégico	Documento de la planeación estratégica y actividades del proceso	P	Definir el plan operativo del proceso	Analizar la planeación estratégica y sus interrelaciones para establecer las actividades que se requieran, definiendo el plan operativo para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC.	Plan operativo del proceso aprobado	-Planeación
Direccionamiento estratégico	Objetivos estratégicos, propósito inspirador, visión y estructura del SGC	P	Definir, revisar y actualizar las políticas, objetivos y estructura del SGC	Analizar los objetivos estratégicos para actualizar las políticas, objetivos, procesos y demás componentes del SGC.	Manual de calidad actualizado Mapa de proceso	-Áreas de la entidad -Entes de control
Evaluación independiente	Programa de auditoría	P	Definir plan de auditoría interna para el SGC	Definir el objetivo, alcance, informes y procesos a auditar.	Plan de auditoría aprobado	-Direccionamiento estratégico

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: FR-SGC-03

Versión: 08

Vigencia: 01/05/2023

						-Entes de control -Entes certificador
Áreas de la entidad	Interacción entre los procesos	H	Actualizar la documentación de los procesos	Asesorar en la revisión y definición de las entradas y salidas de los procesos, así como en la actualización documental.	Caracterización de los procesos, partes interesadas, matriz DOFA, procedimientos y demás documentos actualizados Listado maestro de documentos actualizado	-Áreas de la entidad
Áreas de la entidad	Contexto de los procesos, guía para la administración de riesgos DAFP y mapa de riesgos por proceso	H	Dar acompañamiento en la construcción de los mapas de riesgo	Capacitar en la gestión de los riesgos aplicando la metodología para identificar, analizar, valorar y dar tratamiento a los riesgos. Acompañar en la construcción y actualización de los mapas de riesgos de los procesos, utilizando la metodología definida por el DAFP.	Mapas de riesgos por proceso actualizados	-Áreas de la entidad -Entes de control
Áreas de la entidad	Información de características de calidad del servicio	H	Identificar, dar tratamiento y seguimiento a las salidas de productos o servicios no conformes, o no conformidades que se presenten entre los procesos de la entidad	Identificar las salidas no conformes. Establecer el tratamiento a las salidas no conformes. Realizar seguimiento a las acciones de mejora que se deriven de salidas o no conformidades entre procesos.	Matriz de control de salida no conforme Registro de oportunidades de mejora en el Plan de Mejoramiento Institucional	-Áreas de la entidad
Evaluación independiente	Plan de auditoría interna a los procesos de la entidad	H	Determinar la conformidad de los procesos de la entidad.	Ejecutar el plan de auditoría interna.	Lista de verificación y hallazgos de la auditoría	-Áreas de la entidad
Evaluación independiente / Entes de control	Informes de auditoría interna y externa	H	Acompañar en la definición de las acciones correctivas o de mejora de acuerdo con los informes de auditoría	Coordinar la definición, actualización y seguimiento al plan de mejoramiento institucional, documentando las acciones correctivas y de mejora.	Plan de mejoramiento institucional definido	-Evaluación independiente -Áreas de la entidad -Entes de control

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: FR-SGC-03
		Versión: 08
		Vigencia: 01/05/2023

Direccionamiento estratégico / Evaluación independiente	Mapas de riesgos Guía para la administración de riesgos	V	Verificar la eficacia de los controles establecidos en los mapas de riesgo de los procesos de la entidad	Realizar el oportuno seguimiento a la ejecución de los controles definidos en los mapas de riesgos de los procesos.	Informes de eficacia o seguimiento de los controles de los riesgos de los procesos	-Direccionamiento estratégico -Evaluación independiente -Entes de control
Áreas de la entidad	Acciones correctivas y de mejora del plan de mejoramiento	V	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento institucional	Verificar la implementación eficaz de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento solicitando las evidencias de la ejecución de las actividades propuestas.	Seguimiento al plan de mejoramiento institucional	-Evaluación independiente -Direccionamiento estratégico -Entes de control
Evaluación independiente/ Sistema de gestión de calidad	Lista de verificación y hallazgos de la auditoría	V	Generar informe de auditoría interna	Analizar los hallazgos de la auditoría para el mejoramiento de la entidad.	Informes de auditoría interna	-Áreas de la entidad -Evaluación independiente -Direccionamiento estratégico
Planeación	Requerimiento de seguimiento, verificación y reporte	V	Seguimiento al plan operativo del SGC	Realizar seguimiento a la ejecución del plan operativo del sistema de gestión de calidad.	Plan operativo revisado y ajustado	-Planeación
Sistema de gestión de calidad	Componentes de la revisión por la dirección	A	Adelantar la revisión anual del SGC por parte de la dirección	Preparar la información de entrada para presentar al comité directivo mediante informe ejecutivo. Propuesta: Elaborar el informe anual de revisión por la dirección y socializarlo ante el comité directivo para retroalimentación.	Informe de la revisión por la dirección	-Direccionamiento estratégico
Áreas de la entidad	Indicadores, controles de riesgos y acciones correctivas y de mejora, formuladas y aprobadas	A	Verificar eficacia de los procesos.	Evaluar el cumplimiento de los indicadores, riesgos y Acciones Correctivas, preventivas y de mejora asociadas con los procesos	Evidencias del seguimiento	-Áreas de la entidad -Entes de control

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Riesgo y controles identificados	Indicadores priorizados	Indicadores del plan operativo anual
La matriz de riesgos del proceso se encuentra en el Sistema de Gestión de Calidad en la siguiente ruta:	La matriz de indicadores institucional se encuentra en la siguiente ruta:	El plan operativo institucional se encuentra en la siguiente ruta:

OneDrive - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\SGG-ACI\1. Dirección Ejecutiva\Sistema de Gestión de Calidad\5. Riesgos	2026 Indicadores ACI Medellín.xlsx	C:\Users\yarango\OneDrive - ACI Medellín\ACIMEDELLIN - SGC-ACI\1. Dirección Ejecutiva\Planeación\6 Planeación estratégica\Planeacion Estrategica 2026
Documentos	Normatividad	Recursos del proceso
Documentos Internos: Los documentos internos del proceso se encuentran en el sistema de gestión de la calidad en la siguiente ruta: <i>OneDrive - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\SIG-ACI\1. Dirección Ejecutiva\Sistema de Gestión de Calidad</i> Documentos Externos: -Normas ISO (9001:2015, 19000, 9000) -Guías, instructivos y cajas de herramienta emitidos por el DAFP Registros: Los registros del proceso se encuentran en las tablas de retención documental: Forticlient y en Sharepoint.	El normograma de la entidad se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad, en la siguiente ruta: C:\Users\yarango\OneDrive - ACI Medellín\ACIMEDELLIN - SGC-ACI\1. Dirección Ejecutiva\Gestión Jurídica\8. Normogramas	- Mano de obra: Todos los servidores y contratistas. - Materiales: Recursos físicos, recursos financieros. - Recursos tecnológicos, información disponible. - Maquinaria y equipo: Equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación. - Medio ambiente: Planta física adecuada (aire, ruido, ventilación, iluminación).

NOTAS DEL CAMBIO					
REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	APROBÓ	FECHA	VERSIÓN FINAL
01	Logo, recursos	Profesional de Calidad	Director Ejecutivo	04/05/2016	02
02	Ajuste de descripción general, recursos, indicadores, responsabilidad y autoridad	Profesional de Calidad	Director Ejecutivo	01/08/2016	03
03	Formato, ciclo PHVA, requisitos, indicadores, comités	Profesional de Calidad	Director Ejecutivo	30/08/2017	04
04	Se realiza ajuste al ciclo PHVA, comités, recursos, documentos internos y externos y requisitos	Profesional de Calidad	Directora Ejecutiva	09/05/2018	05
05	Se realiza ajuste al ciclo PHVA, comités, recursos, documentos internos y externos y requisitos	Profesional de Calidad	Directora Ejecutiva	15/03/2019	06
06	Revisión y ajuste del ciclo PHVA	Profesional de Calidad	Directora Ejecutiva	08/04/2019	07
07	Revisión y ajuste del ciclo PHVA	Profesional de Calidad	Directora Ejecutiva	10/09/2020	08
08	Ajuste ciclo PHVA e indicadores	Profesional de Calidad	Directora Ejecutiva	26/05/2021	09

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: FR-SGC-03
		Versión: 08
		Vigencia: 01/05/2023

09	Actualización del indicador, Eficacia de las acciones correctivas y de mejora	Profesional de Calidad	Directora Ejecutiva	14/11/2021	10
10	Actualización del objetivo, alcance, ciclo PHVA, y el entorno específico del proceso	Encargada de calidad	Director Ejecutivo	07/07/2023	11
11	Actualización a las políticas, ciclo PHVA, indicadores y logo	Encargada de calidad	Directora Relaciones Administrativas	17/04/2026	12