

<b>NOMBRE SUBPROCESO</b>	Sistema Integrado de Gestión	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Apoyo	<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Senior Calidad
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>					
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.					
<b>PROVEEDORES - ENTRADAS - ACTIVIDADES - SALIDAS</b>					
<b>ALCANCE</b>	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.				
<b>POLITICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y actualizar la documentación relacionada con el Sistema Integrado de Gestión, periodicidad: Anual</li> <li>- Realizar seguimiento a los riesgos identificados para el proceso y subproceso y de ser pertinente ajustar: Semestral</li> <li>- Realizar seguimiento a las salidas no conforme, a las acciones correctivas y de mejora definidas: Semestral</li> <li>- Revisar el Sistema Integrado de Gestión, periodicidad: Anual</li> <li>- Realizar seguimiento mensual al plan de trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo</li> </ul>				
Proveedores	Entradas	Actividades		Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Actividad Descripción		
Entes normativos y de control	Normativa legal aplicable al subproceso	P	Revisar y actualizar, de ser necesario, la normativa asociada con el subproceso	Normograma actualizado	Subproceso de gestión jurídica / Entes de control
Direccionamiento estratégico	Documento de la planeación estratégica	P	Establecer el plan operativo para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIG	Ejecución y cumplimiento del plan operativo	Proceso de relaciones administrativas
Direccionamiento estratégico	Objetivos estratégicos, misión, visión y estructura del SIG	P	Definir, revisar y actualizar las políticas, objetivos y estructura del SIG	Políticas, objetivos y mapa de procesos del SIG, manual de calidad actualizado	Todos los procesos / Entes de control
Subproceso de evaluación independiente	Programa de auditoria	P	Definir plan de auditoría interna para el SIG	Ejecución del programa plan de auditoria y generación de informes	Direccionamiento estratégico/ Entes de control

Todos los procesos	Análisis estratégico de la organización	P	Apoyar en la definición de planeación estratégica de la organización	Mapa de proceso, misión, visión, política y objetivos de calidad	Todos los integrantes de la organización
Líderes de procesos y subprocesos	Interacción entre los procesos (mapa de procesos, diagramas de flujo)	P	Apoyar en la revisión y definición de las entradas y salidas de los procesos y subprocesos Asistir en la documentación de los cambios o actualizaciones en los procesos, mediante diagramas de flujo y documentación asociada	Caracterización de los procesos actualizada Diagramas de flujo Procedimientos documentados actualizados	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 esta	Listado maestro de información documentada actualizado	Todos los procesos
Todos los procesos	DOFA, matriz de partes interesadas	H	Apoyar en la revisión y definición de la matriz DOFA y de partes interesadas de los procesos y subprocesos	Matriz DOFA y partes interesadas por proceso y subproceso actualizada	Todos los procesos, subprocesos
Todos los procesos	DOFA, matriz de partes interesadas, guía para la administración de riesgos y mapa de 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 actualizados	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 Todos los procesos
Subproceso de evaluación independiente / Entes de control	Informes de auditoría interna y externa	H	Coordinar la definición, actualización y seguimiento al plan de mejoramiento institucional con el fin de documentar las acciones correctivas y de mejora	Plan de mejoramiento institucional	Entes de control / Subproceso de evaluación independiente / todos los procesos

Direccionamiento estratégico / SIG / Subproceso de evaluación independiente	Mapas de riesgos de gestión y de corrupción Guía para la administración de riesgos	V	Acompañar en el seguimiento a la ejecución de los controles definidos en los mapas de riesgos de los procesos y subprocesos	Mapa de riesgos de los procesos y subprocesos con seguimiento a los controles definidos.	Direccionamiento estratégico / SIG / Subproceso de evaluación independiente
Todos los procesos	Indicadores, salida no conforme	V	Verificar el seguimiento a los indicadores definidos y a la matriz de salida no conforme	Matriz de salida no conforme	Subproceso 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 PQRS y peticiones verbales	Entes de control / Subproceso de evaluación independiente / Comunidad en general
Subproceso de SIG	Retroalimentación del cliente	V	Definir y recolectar la encuesta de satisfacción del cliente	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	Direccionamiento estratégico
Subproceso 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	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

<b>RECURSOS</b>	
<b>Humanos</b>	<b>Físicos</b>
Mano de obra: Todos los empleados y contratistas.	<p>Materiales: Recursos físicos, recursos financieros, recursos tecnológicos, información disponible.</p> <p>Maquinaria y equipo: Equipos de cómputo, impresora, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación.</p>
<b>Comités</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>
Reunión equipo técnico de calidad y los demás que le sean asignados por el jefe inmediato.	Medio ambiente: Planta física adecuada (aire, ruido, ventilación, iluminación).
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	
<b>Documentos Internos</b>	<b>Documentos Externos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– PR-SIG-01 Sistema integrado de gestión</li> <li>– PC-SIG-01 Control de la información documentada del SIG</li> <li>– PC-SIG-02 Control de salidas no conformes</li> <li>– PC-SIG-03 Acciones Correctivas y de Mejora</li> <li>– GI-SIG-01 Guía administración de riesgos</li> <li>– MN-SIG-01 Manual de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Normas ISO (9001:2015, 19000, 9000)</li> <li>– Guías, instructivos y cajas de herramienta emitidos por el DAFP</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ver normograma</li> <li>– Numerales aplicables de la norma ISO 9001:2015</li> <li>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</li> <li>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</li> <li>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</li> <li>6.3 Planificación de los cambios</li> <li>7.4 Comunicaciones</li> <li>7.5 Información documentada</li> <li>8.7 Control de la salida no conforme</li> </ul>	

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	– Cumplimiento del programa de auditorías	– Realizar las auditorías internas para verificar el cumplimiento de requisitos
	– Eficacia de las acciones correctivas y de mejora	– Hacer medición para evidenciar el mejoramiento continuo
	– 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
05	Se realiza ajuste al ciclo PHVA, comités, recursos, documentos internos y externos y requisitos	Yesenia Arango	Catalina Restrepo Carvajal	15/03/2019	06
06	Revisión y ajuste del ciclo PHVA	Yesenia Arango	Catalina Restrepo Carvajal	08/04/2019	07



**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Código: PR-SIG-01**

**Versión: 08**

**Vigencia: 10/09/2020**

07	Revisión y ajuste del ciclo PHVA	Olga Duque	Eleonora Betancur González	10/09/2020	08
----	----------------------------------	------------	----------------------------	------------	----