

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 09

Vigencia: 31/05/2021

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 (SIG) 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.						
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, periodicidad: cuatrimestral - Realizar seguimiento a las salidas no conformes, a las acciones correctivas y de mejora definidas: semestral - Revisar el Sistema Integrado de Gestión, periodicidad mediante auditoría interna: anual - Realizar seguimiento mensual al plan de trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y al plan operativo del SIG 					
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 subproceso	P	Buscar y recopilar la nueva normativa aplicable	Revisar y aplicar la normativa aplicable al subproceso.	Normograma actualizado	Subproceso de gestión jurídica / Entes de control
Direccionamiento estratégico	Documento de la planeación estratégica y actividades del subproceso	P	Definir el plan operativo del subproceso	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 SIG.	Plan operativo del subproceso aprobado	Planeación Relaciones administrativas
Direccionamiento estratégico	Objetivos estratégicos, propósito inspirador, visión y estructura del SIG	P	Definir, revisar y actualizar las políticas, objetivos y estructura del SIG.	Analizar los objetivos estratégicos para actualizar las políticas, objetivos,	Manual de calidad actualizado	Todos los procesos / Entes de control

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 09

Vigencia: 31/05/2021

				procesos y demás componentes del SIG.		
Evaluación independiente	Programa de auditoria	P	Definir plan de auditoria interna para el SIG	Definir fecha, hora, objetivo, alcance, informes y procesos a auditar. Solicitar aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.	Plan de auditoría aprobado	Direccionamiento estratégico/ Entes de control/ Entes de certificación
Todos los procesos	Análisis estratégico de la organización	P	Apoyar en la definición de planeación estratégica de la entidad.	Analizar los insumos de la planeación estratégica para determinar los cambios que se requieran para su consecución y alineación con los objetivos de la entidad: propósito inspirador, visión, política de calidad, objetivos de calidad.	Mapa de proceso, propósito inspirador, visión, política y objetivos de calidad definidos para la entidad.	Todos los procesos
Todos los procesos y subprocesos	Interacción entre los procesos (mapa de procesos, diagramas de flujo)	P	Definir flujogramas de procesos Actualizar documentación de procesos	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 Diagramas de flujo, Procedimientos y demás documentos actualizados	Todos los procesos
Todos los procesos	Procesos y procedimientos y demás documentos necesarios para el desarrollo de la gestión de la entidad	H	Actualizar las versiones de los documentos verificando la pertinencia de los cambios	Controlar la documentación del SIG cumpliendo con los requisitos de la norma y de la entidad. Acompañar en la elaboración, revisión y actualización de dicha documentación.	Listado maestro de información documentada actualizado Documentos actualizados	Todos los procesos
Todos los procesos	Contexto de los procesos, identificación de partes interesadas	H	Actualizar contexto de los procesos y partes interesadas	Apoyar en la revisión y definición del contexto de los procesos y subprocesos	Matriz DOFA y partes interesadas por proceso y subproceso actualizada	Todos los procesos y subprocesos

				mediante un análisis DOFA y de partes interesadas de los procesos y subprocesos.		
Todos los procesos	Contexto de los procesos, guía para la administración de riesgos DAFP y mapa de riesgos por proceso y subproceso	H	Dar acompañamiento en la construcción de los mapas de riesgo	<p>Capacitar en la gestión de los riesgos aplicando la metodología para identificar, analizar, valorar y dar tratamiento a los riesgos del DAFP.</p> <p>Acompañar en la construcción y actualización de los mapas de riesgos de los procesos y subprocesos, utilizando la metodología definida por el DAFP.</p>	Mapas de riesgos por proceso y subproceso actualizados	Todos los procesos y subprocesos / entes de control
Todos los procesos	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 y subprocesos de la entidad.	<p>Identificar las salidas no conformes.</p> <p>Establecer el tratamiento a las salidas no conformes.</p> <p>Realizar seguimiento a las acciones de mejora que se deriven de salidas o no conformidades entre procesos.</p>	<p>Matriz de control de salida no conforme</p> <p>Registro de oportunidades de mejora</p>	<p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Todos los procesos</p>
Evaluación independiente	Plan de auditoría interna a los procesos y subprocesos de la entidad	H	Determinar la conformidad de los procesos y subprocesos de la entidad.	Desarrollar el plan de auditoría interna.	Lista de verificación y hallazgos de la auditoría	Todos los procesos
Evaluación independiente / Entes de control	Informes de auditoría interna y externa	H	Acompañar 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 / Todos los procesos /Entes de control

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 09

Vigencia: 31/05/2021

Direccionamiento estratégico / Evaluación independiente	Mapas de riesgos de gestión y de corrupción Guía para la administración de riesgos	V	Verificar la eficacia de los controles establecidos en los mapas de riesgo de los procesos y subprocesos de la entidad	Revisar el oportuno seguimiento a la ejecución de los controles definidos en los mapas de riesgos de los procesos y subprocesos	Informes de eficacia o seguimiento de los controles de los riesgos de los procesos	Direccionamiento estratégico / Evaluación independiente/ entes de control
Todos los procesos	Indicadores, salida no conforme	V	Verificar los resultados a los indicadores y a la matriz de salida no conforme	Revisar eficacia y resultados de los indicadores. Verificar implementación de acciones de salidas no conformes.	Informes de seguimiento a indicadores o acciones de salidas no conformes.	Evaluación independiente
Todos los procesos	Acciones correctivas y de mejora, oportunidades 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
Comunidad en general	Peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y peticiones verbales	V	Seguimiento al tratamiento de las PQRS y peticiones verbales	Verificar la oportunidad en la respuesta a las PQRS recibidas. Conciliar mensualmente las PQRS recibidas vs gestionadas.	Informe de conciliación de PQRS. Informes de seguimiento a PQRS	Entes de control / Subproceso de evaluación independiente / Comunidad en general
Sistema Integrado de gestión/comunicaciones	Retroalimentación del cliente	V	Gestionar la retroalimentación del cliente mediante encuestas de satisfacción	Definir formatos de encuesta de satisfacción del cliente. Recolectar la encuesta de satisfacción del cliente. Analizar la información recibida.	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	Direccionamiento estratégico
Evaluación independiente/ Sistema integrado de gestión	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	Todos los procesos
Planeación	Requerimiento de seguimiento, verificación y reporte	V	Seguimiento al plan operativo del SIG	Realizar seguimiento a la ejecución del plan operativo orientado a los OKR de la organización.	Plan operativo revisado y ajustado.	Planeación/ Relaciones administrativas

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 09

Vigencia: 31/05/2021

Sistema integrado de gestión	Componentes de la revisión por la dirección	A	Adelantar la revisión anual del SIG por parte de la dirección	Preparar la información de entrada para presentar al comité directivo mediante informe ejecutivo.	Informe de la revisión por la dirección. Oportunidades de mejora de la revisión por la dirección.	Direccionamiento estratégico
Todos los procesos	Indicadores, controles de riesgos y acciones correctivas y de mejora, formuladas y aprobadas	A	Verificar eficacia de los procesos y subprocesos	Autoevaluar el cumplimiento de los indicadores, riesgos y ACM asociadas con los procesos y subprocesos	Evidencias del seguimiento	Direccionamiento Estratégico
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO						
Normatividad		Riesgos identificados			Controles existentes	
Ver normograma del proceso (link) normograma-2-2020 (3)		Incumplimiento de la normatividad vigente			Normograma actualizado (Documentos actualizados si aplica) % Cumplimiento al Plan operativo Informe cuatrimestral a riesgos	
		Pérdida de información			Informe cuatrimestral a riesgos	
RECURSOS DEL PROCESO						
Humanos		Técnicos/Tecnológicos			Comités	
Mano de obra: Todos los funcionarios y contratistas.		Equipos de cómputo, impresora, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación			Reunión equipo técnico de calidad y los demás que le sean asignados por el jefe inmediato.	
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 - MN-SIG-01 Manual de calidad 				<ul style="list-style-type: none"> - Normas ISO (9001:2015, 19000, 9000) - Guías, instructivos y cajas de herramienta emitidos por el DAFP 		
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES						
Nombre del Indicador		Objetivo - fórmula del Indicador		Meta		Frecuencia de medición
- Cumplimiento del plan de auditoría interna		Realizar las auditorías internas a todos los líderes de procesos y subprocesos para verificar el cumplimiento de requisitos Número de auditorías programadas/ Número de auditorías ejecutadas *100		100%		Anual

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 09

Vigencia: 31/05/2021

– Cumplimiento de las acciones de mejora establecidas	Generar mejoramiento continuo Número de oportunidades de mejora abiertas - Número oportunidades de mejora cerradas	70%	Anual
– Cumplimiento de los controles asociados a los riesgos identificados	Verificar el cumplimiento de los controles y dar cumplimiento a la política de gestión de riesgos de la entidad Número de riesgos identificados / Número de riesgos materializados * 100	0	Semestral

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
07	Revisión y ajuste del ciclo PHVA	Olga Duque	Eleonora Betancur González	10/09/2020	08
08	Ajuste ciclo PHVA e indicadores	Olga Duque	Eleonora Betancur González	26/05/2021	09