



**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 11

Vigencia: 25/02/2022

NOMBRE SUBPROCESO	Sistema Integrado de Gestión	TIPO DE PROCESO	Apoyo	RESPONSABLE	Profesional Senior Calidad	
OBJETIVO DEL PROCESO						
Planear, dirigir, organizar y asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión -SIG (ISO 9001 y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST) de la ACI Medellín.						
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, Administración del riesgo (asociado a control interno), Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en trabajo.					
POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y actualizar la documentación relacionada con el Sistema Integrado de Gestión anualmente. - Realizar seguimiento a los riesgos identificados para todos los procesos y subprocesos de la entidad actualizando la información que corresponda de acuerdo con lo definido en el programa de auditoría anual. - Realizar seguimiento a las salidas no conformes, a las acciones correctivas y de mejora definidas en el plan de mejoramiento semestralmente. - Revisar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante auditoría interna realizada anualmente. - 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: 11

Vigencia: 25/02/2022

				procesos y demás componentes del SIG.		
Evaluación independiente	Programa de auditoria	P	Definir plan de auditoría 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	Apojar 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	Apojar 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	Apojar 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

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 11

Vigencia: 25/02/2022

				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	Capacitar en la gestión de los riesgos aplicando la metodología para identificar, analizar, valorar y dar tratamiento a los riesgos del DAFP. Acompañar en la construcción y actualización de los mapas de riesgos de los procesos y subprocesos, utilizando la metodología definida por el DAFP.	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.	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	Direccionamiento estratégico Todos los procesos
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: 11

Vigencia: 25/02/2022

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: 11

Vigencia: 25/02/2022

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 el informe de revisión por la dirección 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 las metas de indicadores, controles a riesgos, oportunidades de mejora, resultados de auditorías, acciones correctivas y de mejora asociadas con los procesos y subprocesos.	Evidencias del seguimiento del plan de mejoramiento	Direccionamiento Estratégico
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO						
Normatividad	Riesgos identificados			Controles existentes		
<p>Ver normograma del proceso: normograma-2021-2</p>	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones o investigaciones del ente de control debido a la deficiente documentación o inadecuada gestión a las no conformidades de la entidad.			<ul style="list-style-type: none"> - El profesional de calidad realiza seguimiento permanente a los compromisos y actividades definidas en las oportunidades de mejora y planes de mejoramiento, para lograr la eficacia de la acción solicitando evidencias de las actividades realizadas, registrando los avances en dichos planes y verificando en el equipo técnico de calidad el análisis de causas y las acciones propuestas por los procesos en las oportunidades de mejora solicitadas en el plan de mejoramiento. - El profesional de calidad define un plan de actualización documental anual de acuerdo con cambios o actualizaciones implementados a los procesos y los requisitos de la norma ISO 9001, revisando con cada responsable o líder de los procesos y subprocesos los documentos modificados y/o creados y actualiza las versiones de acuerdo con el procedimiento de control de documentos. 		
	Posibilidad de afectación reputacional por hallazgos o investigaciones del ente de control debido al inadecuado seguimiento en la aplicación de controles a riesgos por parte de algunos procesos.			El profesional de calidad da seguimiento a las actividades, entregables o indicadores de control definidos en los mapas de riesgos solicitando evidencias de los controles aplicados, registrando en mapa de riesgos y entregando el informe al		



**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 11

Vigencia: 25/02/2022

		coordinador de control interno de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría.
	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de parte de los entes de control debido a deficiente implementación de leyes o decretos por cambios normativos frecuentes.	El profesional senior de calidad identifica la nueva normativa actualizando el normograma semestralmente implementando las normativas aplicables.

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 - Documentos del SIG compartidos en Sharepoint: https://acimedellinn.sharepoint.com/SIGACI/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2FSIGACI%2FForms%2FAllItems%2Easpx 	<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 de la norma ISO 9001, legales y de la entidad. (Número de auditorías programadas/ Número de auditorías ejecutadas) x 100	100%	Anual
- Eficacia de las acciones correctivas y de mejora	Dar seguimiento a la implementación de las acciones de mejora establecidas para generar mejoramiento continuo. ((Número de observaciones o NC cerradas / Número observaciones o NC abiertas) x 100	70%	Anual

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 11

Vigencia: 25/02/2022

<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los controles realizados para el control de los riesgos identificados. 	<p>Verificar la eficacia de los controles y dar cumplimiento a la política de gestión de riesgos de la entidad.</p> <p>Informes de seguimiento de la eficacia a los controles aplicados a los riesgos.</p>	<p>Análisis de resultados a la eficacia de los controles</p>	<p>Cuatrimestral</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de actividades del plan anual del SG-SST 	<p>Dar seguimiento a las actividades realizadas del plan anual del SG-SST.</p> <p>(Número de actividades ejecutadas/ Numero de actividades planeadas) X100</p>	<p>80%</p>	<p>Mensual</p>

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

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: PR-SIG-01

Versión: 11

Vigencia: 25/02/2022

08	Ajuste ciclo PHVA e indicadores	Olga Duque	Eleonora Betancur González	26/05/2021	09
09	Actualización del indicador □ Eficacia de las acciones correctivas y de mejora	Olga Duque	Eleonora Betancur González	14/11/2021	10
10	Actualización del ciclo PHVA e indicadores del subproceso	Olga Duque	Eleonora Betancur González	25/02/2022	11