|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO:** | MEJORAMIENTO CONTINUO | ESTRATEGICO\_\_ MISIONAL\_\_\_\_ APOYO\_X\_SEGUIMIENTO Y CONTROL \_\_\_ |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** | Asegurar la gestión documental del SIGC, la identificación, análisis, planificación e implementación de las acciones correctivas y de mejora que se generen a partir de la realización de las auditorías internas, del seguimiento y medición del sistema, el tratamiento de servicio no conforme y de las revisiones gerenciales, de manera sistemática y objetiva con el fin de controlar el desvío de los objetivos de calidad trazados en busca del mejoramiento continuo en la Entidad. | |
| **LIDER DEL PROCESO** | Secretario (a) Administrativo (a) | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | | | **SALIDA** | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| Proceso Planeación Estratégico  Entes externos: Función Publica y Comision nacional del Servicio Civil  Todos los procesos | Plan de Desarrollo  Normatividad  Requerimientos y necesidades de los procesos. |  | Determina el Contexto Organizacional  Planifica el SIGC Planifica el SIGC  Establece la documentación del SIGC según estándares establecidos por la organización.  Identifica cumplimientos legales y/o requisitos de Grupos de Interés que la empresa requiere integrar al SIGC | | Política del SIGC  Objetivos del SIGC  Mapa de procesos  Caracterizaciones  Contexto de la organización  Procedimiento control de documentos y registros.  Listado maestros de documentos internos y externos  Listado maestro de Registros  Procedimiento tratamiento de servicio no conforme.  Procedimiento acciones preventivas y correctivas de mejora  Procedimiento auditorías internas  Manual del SIGC  Normograma | Proceso Mejoramiento Continuo  Todos los procesos |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Política del SIGC  Objetivos del SIGC  Mapa de procesos  Caracterizaciones  Manual del SIGC  Normograma | Construye el tablero de indicadores del SIGC | | Tablero de mando por proceso y del SIGC | Todos los procesos |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Contexto de la organización  Caracterizaciones  Normograma | Apoya a los procesos en la determinación de los riesgos de estos. | | Apoyo brindado para la construcción del mapa de riegos por Proceso | Proceso Mejoramiento Continuo  Todos los procesos |
| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | | | **SALIDA** | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Política del SIGC  Objetivos del SIGC  Mapa de procesos  Caracterizaciones  Manual del SIGC  Normograma | **P** | Planifica y programa el establecimiento de las auditorías internas. | | Programa de Auditorias  Planes de auditorias  Informe de auditoría interna consolidado | Proceso Mejoramiento Continuo  Proceso Control Interno de Gestión |
| Todos los procesos | Solicitudes de eliminación, creación o mejora documental | **H** | Elabora, aprueba, revisa y actualiza la documentación del SIGC | | Documentación del SIGC actualizada | Todos los procesos |
| Todos los procesos | Necesidades Identificadas  Documentación del SIGC | Realiza inducciones/reinducciones y capacitaciones en el SIGC. | | Inducciones, reinducciones y capacitaciones realizadas en el SIGC. | Todos los Procesos |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Programa de Auditoria  Plan de Auditoria | Realiza auditorías internas | | Informes de Auditorias  Evaluación de auditores | Todos los procesos |
| Todos los procesos | Indicadores medidos | **V** | Consolida las mediciones de los indicadores establecidos para el SIGC | | Informe consolidado de desempeño de indicadores del SIGC | Todos los procesos |
| Todos los procesos | Documentación establecida en el SIGC | Controlar y hacer seguimiento del uso de la documentación establecida para asegurar los estándares de calidad de los procesos del SIGC | | Hallazgos de uso de documentación del SIGC | Proceso Mejoramiento Continuo  Todos los procesos |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Informe consolidado trimestral de desempeño de indicadores del SIGC | Monitorea el desempeño de los procesos y realiza informe consolidado de desempeño de los procesos del SIGC. | | Informe general consolidado de desempeño de los procesos del SIGC | Proceso Mejoramiento Continuo |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Requerimiento de Norma ISO 9001/GP 1000 | Realiza junto con la Dirección el informe de Revisión por la Dirección | | Informe de Revisión por la Dirección. | Proceso Mejoramiento Continuo  Todos los procesos |
| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | | | **SALIDA** | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | | | **SALIDA** | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| Todos los procesos  Proceso Control Interno a la Gestión  Proceso Mejoramiento Continuo | Hallazgos generados por:  \*Uso de documentación del SIGC.  \* Informe consolidado trimestral de desempeño de indicadores del SIGC  \* Informe general consolidado trimestral de desempeño de los procesos del SIGC  \*Informes de auditoría internas/externas  \* Informes de auditorías de control interno y entes de control  \* Informe de Revisión por la Dirección. | **A** | Realiza correcciones y da tratamiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora | | Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente. | Proceso Mejoramiento Continuo  Todos los procesos |
| **REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS** | | **REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015** | | | **REQUISITO MECI** | |
| Véase Normograma F-MC-1000-238,37-020 | | 4. Contexto de la Organización.  5. Liderazgo  6. Planificación  7.3 Toma de conciencia  7.4 Comunicación  7.5 Información Documentada  9.1.3 Análisis y Evaluación  9.2 Auditoria Interna  9.3 Revisión por la Dirección  10. Mejora | | | 1.2 Componente direccionamiento estratégico  1.3 Componente administración del riesgo.  2. Módulo de evaluación y seguimiento.  3.1 Información y comunicación externa  3.2 Información y comunicación interna  3.3 Sistema de información y comunicación | |
| **RIESGOS DEL PROCESO** | Véase Mapa de Riesgos de Gestión F-DPM-1210-238,37-013, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Mapa de Riesgos de corrupción (página web www.bucaramanga.gov.co) | | | | | |
| **RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO** | **Técnicos:**   * Computadores para cada uno de los recursos humanos * Herramientas de software para proteger la información que es de carácter reservado. * Fotocopiadoras * Impresoras * Sistemas de información para administración de la nómina * Acceso a intranet.   **Humanos:**  Personal con la competencias requeridas para cumplir con este proceso: Equipo de Profesionales con competencias en manejo de SIGC. | | | | | |
| **CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS** | | | | **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** | | |
| Véase Listado Maestro de documentos F-MC-1000-238,37-043 del proceso. | | | | **INDICADORES**  Véase tablero de indicadores | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | | | | | |
| **FECHA** | **OBSERVACIONES DEL CAMBIO** | | | | **REVISADO POR** | **VERSIÓN** |
| 14/08/2017 | Creación de Caracterización del Proceso de Mejoramiento Continuo | | | | Líder de proceso /Líder SIGC. | 0.0 |
| 07/11/2018 | Se ajustó colocando la frase “en el proceso” en el texto del normograma, en el de listado maestro y en el tablero de indicadores. Además, se eliminó donde hacía referencia a la norma NTC:GP 1000 la cual fue derogada por el Decreto 1499 de septiembre de 2017, además se verificaron los requisitos de MECI. Por el tipo de cambio será revisado y aprobado por calidad y comunicado al proceso respectivo ya que no se ajustó nada referente al PHVA del proceso. | | | | Representante de la Dirección  Enlace de Calidad  Líder SIGC | 1.0 |