|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 EstratégicoEntes externos: Función Publica y Comision nacional del Servicio CivilTodos los procesos | Plan de DesarrolloNormatividadRequerimientos y necesidades de los procesos. |  | Determina el Contexto OrganizacionalPlanifica el SIGC Planifica el SIGCEstablece 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 SIGCObjetivos del SIGCMapa de procesosCaracterizacionesContexto de la organizaciónProcedimiento control de documentos y registros.Listado maestros de documentos internos y externosListado maestro de RegistrosProcedimiento tratamiento de servicio no conforme.Procedimiento acciones preventivas y correctivas de mejoraProcedimiento auditorías internasManual del SIGCNormograma | Proceso Mejoramiento ContinuoTodos los procesos |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Política del SIGCObjetivos del SIGCMapa de procesosCaracterizacionesManual del SIGCNormograma | Construye el tablero de indicadores del SIGC | Tablero de mando por proceso y del SIGC | Todos los procesos |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Contexto de la organizaciónCaracterizacionesNormograma | 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 ContinuoTodos los procesos |
| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | **SALIDA**  | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| Proceso Mejoramiento Continuo | Política del SIGCObjetivos del SIGCMapa de procesosCaracterizacionesManual del SIGCNormograma  | **P** | Planifica y programa el establecimiento de las auditorías internas. | Programa de AuditoriasPlanes de auditoriasInforme de auditoría interna consolidado | Proceso Mejoramiento ContinuoProceso 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 IdentificadasDocumentación 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 AuditoriaPlan de Auditoria | Realiza auditorías internas | Informes de AuditoriasEvaluación 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 ContinuoTodos 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 ContinuoTodos los procesos |
| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | **SALIDA**  | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | **SALIDA**  | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| Todos los procesosProceso 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 ContinuoTodos 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. Liderazgo6. Planificación7.3 Toma de conciencia7.4 Comunicación7.5 Información Documentada9.1.3 Análisis y Evaluación9.2 Auditoria Interna9.3 Revisión por la Dirección10. Mejora | 1.2 Componente direccionamiento estratégico1.3 Componente administración del riesgo.2. Módulo de evaluación y seguimiento.3.1 Información y comunicación externa3.2 Información y comunicación interna3.3 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 DirecciónEnlace de CalidadLíder SIGC | 1.0 |