



**CARACTERIZACION DE PROCESOS
MEJORAMIENTO CONTINUO**

CÓDIGO: M.C04

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

NOMBRE DEL PROCESO: Mejoramiento Continuo

RESPONSABLE DEL PROCESO: Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo

OBJETIVO GENERAL

Establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de People Contact, que contribuya al logro de los objetivos institucionales y el mejoramiento de la calidad de los servicios a cargo de la entidad, evaluando la eficacia y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

INDICADORES DE GESTION

- ❖ Implementación Sistema de Gestión de la calidad: =100%
- ❖ Cumplimiento del plan de auditorías: >=90%
- ❖ Cumplimiento de los demás indicadores del sistema de gestión >=80%
- ❖ Cumplimiento a los planes de acción >=8%

REQUISITOS APLICABLES

LEGALES Y CONTRACTUALES	NORMA ISO 9001	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INTERNOS
• Normograma • Decreto 1072 • Resolución 0312	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.	Ver matriz de riesgos y oportunidades	▪ Manual de Calidad ▪ Documentación y registros que soporten y evidencien actividades del proceso



**CARACTERIZACION DE PROCESOS
MEJORAMIENTO CONTINUO**

CÓDIGO: M.C04

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

5.2.1
Establecimiento de
la política de
calidad.
5.2.2
Comunicación de la
política de calidad.
6.1 Acciones para
abordar riesgos y
oportunidades.
6.3 Planificación de
los cambios.
7.1.6 Conocimiento
de la organización.
7.5 Información
documentada
7.5.1
Generalidades
7.5.2 Creación y
actualización.
7.5.3 Control de la
información
documentada
9.1 Seguimiento,
medición, análisis y
evaluación.
9.1.3 Análisis y
evaluación.



CARACTERIZACION DE PROCESOS MEJORAMIENTO CONTINUO

CÓDIGO: M.C04

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

9.2 Auditoria interna
10. Mejora
10.1 Generalidades
10.2 No conformidad y acción correctiva
10.3 Mejora continua.

ENTRADAS DEL PROCESO

RECURSOS HUMANOS

- ❖ Gerente
- ❖ Líderes de procesos
- ❖ Auditores internos
- ❖ Auditores externos
- ❖ Colaboradores
- ❖ Director de planeación y mejora continua
- ❖ Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo.
- ❖ Partes interesadas

RECURSOS EN INFRAESTRUCTURA

- ❖ Computador
- ❖ Carpetas Compartidas
- ❖ Documentos SIG
- ❖ Medios de comunicación

RECURSOS EN DOCUMENTACION Y SOPORTES

- ❖ Matriz de riesgos y oportunidades
- ❖ Control de documentos y registros
- ❖ Procedimiento de auditorias internas
- ❖ Manual para la gestión de peligros, riesgos y oportunidades.
- ❖ Manual de identificación de partes interesadas
- ❖ Manual de procedimientos.
- ❖ Manual Control de Documentos
- ❖ Manual para ingreso de PQRS.
- ❖ Procedimiento de acciones correctivas preventivas y mejor.
- ❖ Procedimiento revisión por la dirección
- ❖ Política de calidad
- ❖ Actividades de intervención
- ❖ Resultados de intervención



CARACTERIZACION DE PROCESOS MEJORAMIENTO CONTINUO

CÓDIGO: M.C04

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

		❖ Política actualización anual documentos ❖ Política gestión de riesgos ❖ Política sistema integrado de gestión
SALIDAS DEL PROCESO		
❖ Planes de acción. ❖ Informes de auditoría interna. ❖ Control de documentos SIG	❖ Listado maestro de documentos y registros ❖ Identificación de riesgos ❖ Actividades para mitigar los riesgos	❖ Resultados de seguimiento a indicadores de gestión, auditorías internas y planes de calidad ❖ Informes de revisión por la dirección ❖ Mecanismos de retroalimentación ❖ Evaluación a la eficacia de los planes de acción

DESARROLLO Y PLAN DE CONTROL DEL PROCESO								
PLANEAR	HACER		VERIFICAR					ACTUAR
	Actividad	Responsable	Variable de Control	Criterio de Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia	
Matriz DOFA	planear acciones de contingencias para el proceso de mejoramiento continuo	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo / Director de planeación y mejora continua	Adecuación y cumplimiento	Verificar que las acciones de mitigación de los riesgos reduzcan su impacto.	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo	Según aplique	Matriz de riesgos y oportunidades	Retroalimentación con el área
Criterio y requerimiento del sistema de gestión de calidad	Definir los criterios para administrar la información	Comité de calidad	Cumplimiento	Verificar que los criterios son los adecuados y acorde a los	Líder de desarrollo organizacional y	Cada vez que se elabore o se modifique un	Listado maestro de documentos y registros	Documentar Actualizar Socializar

CARACTERIZACION DE PROCESOS MEJORAMIENTO CONTINUO

CÓDIGO: M.C04

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

				requerimientos establecidos de norma	mejoramiento continuo/ director de planeación y mejora continua/ Personal operativo	documento registro		
Criterio de aplicación, seguimiento y control	Control de los documentos y registros	Líderes de área	Aplicación	Verificamos que la información del documento sea la adecuada	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo/ Auditor interno	Según aplique	Publicación en documentos SIG Visto bueno	Retroalimentar Validar Documentar Controlar
Directrices de la organización según la planeación estratégica	Administrar la información de los indicadores	Líderes de área	Cumplimiento	Verificar que las mediciones periódicas estén de acuerdo con las metas	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo/ director de planeación y mejora continua/	Según tablero de BSC	Consolidado de indicadores	Documentar y establecer acciones a tomar
			Adecuación	La información sea la adecuada a los requerimientos	Líderes de área	Según tablero de BSC	Informe de indicadores por proceso	Documentar Actualizar Informar
Requisitos para las entradas de la revisión por la gerencia	Generar entradas para la revisión por la gerencia	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo/ director de planeación y mejora continua	Cumplimiento	Verificar que las entradas son acordes con los parámetros establecidos para la revisión por la dirección	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo/ director de planeación y mejora continua	Cada vez que se realice la revisión por la dirección	Acta de reunión	Documentar Actualizar Retroalimentar



CARACTERIZACION DE PROCESOS MEJORAMIENTO CONTINUO

CÓDIGO: M.C04

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

			Eficacia	Verificar que la información sirva para determinar las acciones a realizar	Comité de calidad	Cada vez que aplique una herramienta del sistema de gestión de calidad	Informe revisión por la gerencia	Documentar Establecer acciones a tomar
Criterios para programación de auditorías internas y asignación	Administrar las auditorías internas	Comité de calidad	Cumplimiento	Verificar la ejecución del programa de auditorías	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo	Una vez al año	Programa de auditoría interna	Documentar Socializar Reprogramas
			Eficacia	Analizar la información de la auditoría	Comité de calidad	Cada vez que se realicen las auditorías	Planes de acción	Documentar Socializar Realizar seguimiento
Criterio para la toma de acciones seguimiento y control	Definir acciones en los planes de seguimiento	Líderes de proceso	Cumplimiento	Verificar que el plan de acción sea acorde con la observación	Responsable del proceso	Según aplique	Planes de acción	Documentar Socializar Replantear las acciones tomadas
			Eficacia	Verificar que las acciones eliminen prevengan o mejoren la situación que dio origen al plan de acción	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo/ director de planeación y mejora continua	Según aplique	Plan de acción	Documentar Socializar Replantear las acciones tomadas

	CARACTERIZACION DE PROCESOS MEJORAMIENTO CONTINUO	CÓDIGO: M.C04
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 31/08/2025

Gestión del riesgo	Identificar los riesgos y las causas	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo / Líderes de procesos	Eficacia	Verificar el análisis de las causas de riesgos, realizando trazabilidad con la matriz	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo	Según aplique	Matriz de riesgos y oportunidades	Analizar y actualizar el impacto del riesgo
Gestión del riesgo	Establecer y desarrollar plan de acción	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo / Líderes de procesos	Eficacia	Verificar el desarrollo del plan de acción unido a la matriz de riesgos y oportunidades	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo	Según aplique	Planes de acción	Analizar y actualizar el impacto del riesgo
Gestión de riesgos	Realizar seguimiento y evaluación de la eficacia	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo / Líderes de procesos	Eficacia	Verificar que los planes de acción sean eficaces	Líder de desarrollo organizacional y mejoramiento continuo	Según aplique	Planes de acción	Analizar y actualizar el impacto del riesgo

ELABORADO POR	APROBADO POR
VALENTINA LÓPEZ HERNANDEZ	JUAN CARLOS FRANCO DUQUE
LIDER DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	GERENTE