
	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-MM-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: EVALUACION MEJORA	PROCESO: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	Fecha Actualización: Julio 2020

Proceso: Medición, Análisis y Mejora	Líder del Proceso: -Apoyo Sistema de Gestión de Calidad SGC -Apoyo Control Interno
Objetivo: Incrementar la eficacia de la Gestión, mediante el seguimiento al desempeño integral de los procesos, analizando las oportunidades de mejoramiento detectadas y aplicando las acciones necesarias para la satisfacción de los usuarios, orientados al logro de los objetivos institucionales y la mejora continua del SGI.	
Alcance: El proceso inicia con la identificación y planeación de las normas a cumplir, evaluación de los procesos, y termina con la verificación del cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	
Requisitos de Ley Aplicables: Ver Normograma de la institución.	
Requisitos del cliente: Cumplimiento y oportunidad de la información	
Requisitos y/o relación Capítulos e ítems de la NTC ISO 9001:2015 4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-MM-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: EVALUACION MEJORA	PROCESO: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	Fecha Actualización: Julio 2020

7.5 Información documentada
7.5.2 Creación y actualización
7.5.3 Control de la información documentada
9. Evaluación del desempeño
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1 Generalidades
9.1.3 Análisis y evaluación
9.2 Auditoría interna
10. Mejora
10.1 Generalidades
10.2 No conformidad y acción correctiva
10.3 Mejora continua

Requisitos y/o relación MIPG: Modelo Integrado de gestión y planeación.

[Dimensión 4 – Evaluación de](#) resultados
Dimensión 7 - Control interno

Proveedor	Entradas	Actividades	Resultado, Salida o documento	Cliente
Entes de control y vigilancia	Normatividad vigente.	1. Identificar normas y definir criterios para la implementación y cumplimiento en los procesos.	Normas identificadas	Todos los procesos Entes de Control.
Proceso Medición, Análisis y Mejora y Direccionamiento	Documentación aplicable al proceso. Política y Objetivos de SGI.	P 2. Programar las auditorías internas y/o evaluación del sistema de Gestión de la	Plan de Auditorías Internas de Calidad.	Todos los procesos



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-MM-01

Versión: 05

MACRO PROCESO:
EVALUACION MEJORA

PROCESO:
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Fecha Actualización:
Julio 2020

Estratégico	Informe de auditorías internas período anterior.	calidad.		
Todos los procesos. Entes de control y vigilancia.	Plan de Desarrollo. Planes de Acción (Internos y Externos). Matriz de Riesgos. Matriz de Oportunidades. Tablero de Indicadores. Matriz DOFA y Partes interesadas. Resultados de la satisfacción del cliente del periodo anterior.	3. Programar las verificaciones de Acciones inmediatas	Programación para verificar las acciones inmediatas.	Todos los procesos. Entes de control y vigilancia.
Direccionamiento Estratégico	Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes. Qué se necesita obtener de los proveedores externos.	P 4. Definir los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar de un modo continuo el Sistema de Gestión de la Calidad	Necesidades identificadas. Recursos y metodología definida.	Todos los procesos del SGI.



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-MM-01

Versión: 05

MACRO PROCESO:
EVALUACION MEJORA

PROCESO:
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Fecha Actualización:
Julio 2020

Proceso Prestación de servicios PÚBLICO	Listado de Clientes y Usuarios.			Proceso Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios.
Proceso Medición, Análisis y Mejora.	Resultados de la satisfacción del cliente del periodo anterior.		5. Planificar la medición de la satisfacción del cliente.	Programación para medición de la satisfacción de usuarios y/o clientes. Proceso Medición, Análisis y Mejora. Direccionamiento Estratégico.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	P	6. Identificar riesgos y oportunidades para el proceso a través del análisis del Contexto de la Organización y del proceso.	Riesgos y oportunidades del Proceso identificadas. Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.		7. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas Medición, Análisis y Mejora.
Todos los procesos del SGI.	Formato diligenciado de Creación, modificación o eliminación de documentos.		8. Planear cambios en los procesos, en su estructura documental.	Programación de la fecha para cambios en los procesos que lo requieran. Todos los procesos del SGI.
Todos los procesos	Cronograma de	P	9. Planear el Comité CAMECI (Calidad y	Programación de la fecha Todos los procesos del



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-MM-01

Versión: 05

MACRO PROCESO:
EVALUACION MEJORA

PROCESO:
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Fecha Actualización:
Julio 2020

del SGI.	Comités Institucionales		MECI) y seguimiento a resultados.	de la realización del Comité CAMECI	SGI.
Entes de control y vigilancia	Normatividad vigente.		1. Desarrollar las actividades que se requieren para dar cumplimiento a la Normatividad vigente.	Acciones específicas que garanticen el cumplimiento de las Normas identificadas	Todos los procesos Entes de Control.
Proceso de Medición, Análisis y Mejora.	Programa de Auditorías Internas. Manual del SGI.	H	2. Ejecutar el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.	Programa de auditoria Ejecutados Informes realizados.	Todos los procesos de la institución.
Proceso de Medición, Análisis y Mejora.	Información sobre el desempeño de los procesos. Cumplimiento de todos los Planes de acción.		3. Realizar Evaluaciones y Seguimientos al SGI.	Resultados del desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Todos los procesos de la institución.
Direccionamiento Estratégico	Matriz de Riesgos y Oportunidades	H	4. Gestionar los riesgos y las oportunidades del proceso en el periodo estimado, contando con los soportes y evidencias correspondientes.	Riesgos y oportunidades del Proceso gestionadas y con soportes correspondientes.	Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno		5. Gestionar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso, contando con los soportes y	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-MM-01

Versión: 05

MACRO PROCESO:
EVALUACION MEJORA

PROCESO:
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Fecha Actualización:
Julio 2020

	PEST.		evidencias correspondientes.		
Todos los procesos de la institución.	Matriz Consolidada de Riesgos Institucionales y de Procesos.		6. Identificar y acompañar en el análisis y la valoración del riesgo.	Riesgos identificados, analizados, valorados y con seguimiento a su gestión.	Todos los procesos de la institución. Entes de control y vigilancia.
Entes de control y vigilancia.	Informe de auditorías internas y externas.		7. Elaborar el Plan de Mejoramiento Institucional.	Planes de mejoramiento claros, con fechas y responsables.	Entes de control y vigilancia.
Proceso Prestación de Servicios Públicos Proceso Medición, Análisis y Mejora.	Formato de Encuesta a clientes y usuarios		8. Evaluar la satisfacción del cliente.	Resultados de la medición de la satisfacción del cliente	Proceso Prestación de Servicios Públicos Proceso Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	H	9. Desarrollar acciones del proceso que estén orientadas al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso.	Seguimiento al cumplimiento de acciones para las partes interesadas.	Proceso Medición, Análisis y Mejora.
Todos los procesos de la institución.	Todos los procesos y su estructura documental.				Todos los procesos de la institución.



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-MM-01

Versión: 05

MACRO PROCESO:
EVALUACION MEJORA

PROCESO:
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Fecha Actualización:
Julio 2020

	NTC ISO 9001 en su última versión. Normatividad vigente. Requerimientos del cliente.		10. Realizar las revisiones de los procesos de manera semestral para garantizar que se dé cumplimiento a los requisitos normativos, del cliente y a su actualización.	Procesos actualizados	
Procesos con requerimientos de cambios	Formato diligenciado de Creación, Modificación o eliminación de documentos.		11. Desarrollar los cambios en los procesos que así lo solicitaron, documentar y socializar.	Procesos actualizados	Todos los procesos de la institución.
Proceso de Medición, Análisis y Mejora.	Información sobre desempeño de los procesos. Planes de acción.	H	12. Realizar Informe de los avances de los procesos del SGI.	Informes del SGI realizados.	Entes de control y vigilancia.
Todos los procesos de la institución	Resultados de los Indicadores del proceso. Resultados del desempeño de cada proceso. Soportes y evidencias de actividades del MIPG	H	13. Realizar el Comité SGI de manera periódica, según lo estipulado en el Acta de creación y dar cumplimiento a sus funciones, generar los soportes correspondientes.	Acta de Comité SGI con compromisos de acciones a realizar, con fechas y responsables.	Medición, Análisis y Mejora. Direccionamiento Estratégico. Entes de control y vigilancia.



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-MM-01


Versión: 05

MACRO PROCESO:
EVALUACION MEJORA

PROCESO:
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA


Fecha Actualización:
Julio 2020

<p>Todos los procesos de la institución</p>	<p>Informes de resultados del proceso. Indicadores de gestión y evaluación de los Indicadores.</p>	V	<p>1. Verificar el cumplimiento de las Metas y objetivos Institucionales.</p>	<p>Informe de análisis de resultados. Análisis de los indicadores.</p>	<p>Todos los procesos de la institución.</p>
<p>Todos los procesos de la institución.</p>	<p>Información sobre desempeño de los procesos.</p>		<p>2. Actualizar y controlar los documentos y registros de los procesos de la Empresa.</p>	<p>Documentos y registros actualizados</p>	<p>Todos los procesos de la institución</p>
<p>Proceso de Medición, Análisis y Mejora. Direccionamiento Estratégico.</p>	<p>Planes de mejoramiento. Informes de las auditorías, evaluación de los auditores y seguimiento.</p>	V	<p>3. Verificar la ejecución de la Revisión por la Dirección y Plan de Mejoramiento Institucional.</p>	<p>Análisis de los planes de mejoramiento. Informes de análisis de auditorías internas y Externas.</p>	<p>Entes de control y vigilancia.</p>
<p>Direccionamiento Estratégico</p>	<p>Matriz de Riesgos y Oportunidades</p>		<p>4. Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos y las oportunidades del proceso, su actualización y resultados.</p>	<p>Riesgos y oportunidades del Proceso gestionadas y con soportes correspondientes.</p>	<p>Medición, Análisis y Mejora.</p>

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-MM-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: EVALUACION MEJORA	PROCESO: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	Fecha Actualización: Julio 2020

Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.		5. Realizar seguimiento a la gestión de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso, su actualización y resultados.	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.
Todos los procesos del SGI.	Informes de: Análisis de los indicadores. Análisis de los planes de mejoramiento. Resultados de Revisión por la Dirección al SGI.	A	Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Correcciones o ajustes. Acciones correctivas. Acciones preventivas. Acciones de mejora.	Todos los procesos del SGI.

Procedimientos que hacen parte del Proceso	Código
Procedimiento para la mejora continua	PC-MM-01
Procedimiento para el control de documentos	PC-MM-02
Procedimiento Información Documentada	PC-MM-03
Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	PC-MM-04
Procedimiento Control No Conformes	PC-MM-05

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-MM-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: EVALUACION MEJORA	PROCESO: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	Fecha Actualización: Julio 2020

Procedimiento Medición de la Satisfacción del cliente	PC-MM-06
Procedimiento de Atención de PQRS	PC-MM-07

	Recursos	Quien Suministra
Humanos	Coordinador de Calidad y CI.	Gestión Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas, Papelería en general, equipos de cómputo y comunicación e Internet.	Gestión de Recursos Físicos
Ambiente de Trabajo	No discriminatorio, Ambiente tranquilo, Trabajo en equipo.	Gestión del Talento Humano Sistema de seguridad y salud en el trabajo

PARAMETROS DE MEDICION
- **INDICADORES DE GESTIÓN**

Tipo de indicador	Nombre	Formula	Meta	Frecuencia de medición y análisis
Eficacia	Gestión de servicios no conformes y no conformidades	Número Total de servicios no conformes y no conformidades tratadas / Número Total de servicios no conformes y no conformidades detectadas	100%	Semestral
Eficacia	Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	N° total de acciones correctivas, preventivas y de mejora eficaces / N° total de acciones correctivas, preventivas y de mejora identificadas	100%	Semestral
Efectividad	Satisfacción del cliente	Total de respuestas sobre servicio Excelente y Bueno / Total de respuestas	100%	Mensual

- [Mapa de Riesgos y Oportunidades](#)



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-MM-01

Versión: 05

MACRO PROCESO:
EVALUACION MEJORA

PROCESO:
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Fecha Actualización:
Julio 2020