	CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA	
	Código: ES-MC-CA01	Versión: 02
	Aprobado: 24/08/2015	Página: 1 de 9

Nombre del Proceso	Tipo	Responsable del proceso
Mejora Continua	Estratégico	Representante de la Dirección
Alcance	Sistema Integrado de Gestión.	
Objetivo	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, involucrando a todos los funcionarios de la Institución.	

SECUENCIA E INTERACCIONES				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	SALIDA	USUARIO
		PLANEAR		
Direccionamiento Estratégico MEN ICONTEC Archivo general de la nación.	Lineamientos Institucionales Normas técnicas. Documentación interna y externa.	Identificar lineamientos del SIG	Lineamientos del SIG	Todos los procesos.
Direccionamiento	Lineamientos del SIG	Definición de necesidades de asesorías del SIG	Plan de Asesorías	Todos los procesos.

SECUENCIA E INTERACCIONES				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	SALIDA	USUARIO
Estratégico MEN ICONTEC				
Direccionamiento Estratégico MEN ICONTEC Archivo general de la nación.	Lineamientos del SIG	Diseño de estrategias de comunicación	Plan de comunicación del SIG	Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico Todos los procesos	Lineamientos institucionales Factores internos y factores externos	Identificación de riesgos	Mapas de riesgos Políticas de administración de riesgos	Todos los procesos Entes de control
Direccionamiento	Objetivos de auditoria	Planificación auditorias	Programa de auditorías	Todos los procesos

SECUENCIA E INTERACCIONES				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	SALIDA	USUARIO
Estratégico ICONTEC	Criterios de auditoria Alcance de auditoria Norma técnica	internas	internas	
ICONTEC	Norma técnica	Definición de entradas y adecuación de las mismas para la revisión gerencial	Plan de Revisión Gerencial	Todos los procesos
		Planificación encuesta de Satisfacción del cliente	Encuesta de Satisfacción clientes	
ICONTEC Archivo general de la nación	Norma técnica	Gestión documental	Lineamientos de control documental	Todos los procesos
		HACER		
Direccionamiento Estratégico Todos los procesos	Lineamientos del SIG Necesidades de asesorías	Asesorías y acompañamiento a procesos	Mejoras en los procesos	Todos los procesos

SECUENCIA E INTERACCIONES				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	SALIDA	USUARIO
	Plan semestral de comunicación SIG	Implementación de estrategias de comunicación del SIG	Elementos del SIG comunicados	Todos los procesos
Todos los procesos	Mapas de riesgos	Administración de riesgos	Riesgos eliminados, mitigados.	Todos los procesos Entes de control
Auditores internos	Programa de auditorias Planes de auditorias	Ejecución de auditorias internas	Informes y soportes de auditorías internas	Todos los procesos Direccionamiento Estrategico
Todos los procesos	Informes gerenciales	Revisión gerencial	Recomendaciones para la mejora Conclusiones de revisión gerencial	Todos los procesos
		Aplicación de encuesta de satisfacción de clientes		

SECUENCIA E INTERACCIONES				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	SALIDA	USUARIO
Todos los procesos	Documentos e información generados en los procesos	Recolectar y analizar datos e información de los procesos.	Informes gerenciales y generales	Todos los procesos Entes de control
Todos los procesos Entes gubernamentales. Egresados. Comunidad organizada	Documentos e información generados en los procesos	Manejar, organizar y archivar la documentación producida y/o recibida.	Radicación, traslado y entrega de documentos.	Todos los procesos
ICONTEC Archivo general de la nación	Norma técnica	Controlar la documentación del sistema integrado de gestión.	Listado maestro de documentos y registros	Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico MEN	Lineamientos Institucionales Normas técnicas.	Socializar las normas y reglamentos	Normas y reglamentos socializados	Todos los procesos

SECUENCIA E INTERACCIONES				
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	SALIDA	USUARIO
ICONTEC				
Comunidad educativa y comunidad organizada	Quejas, reclamos, sugerencias	Atención a peticiones	Respuesta a peticiones	Comunidad educativa y comunidad organizada
		VERIFICAR		
Todos los procesos	Indicadores de gestión de los procesos	Evaluación de los indicadores de procesos	Informe de evaluación de indicadores	Alta dirección
Todos los procesos	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora de todos los procesos	Registro de seguimiento a acciones preventivas, correctivas y de mejora de todos los procesos	Todos los procesos
Todos los procesos	Mapas de riesgo de los procesos	Seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos	Mapas de riesgo actualizados	Todos los procesos
		ACTUAR		
Evaluación	Informe de auditorías	Implementación de planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento por procesos	Todos los procesos, entes de control

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Representante de la Dirección, Profesional de apoyo SIG, Jefe de oficina de archivo y correspondencia, auxiliares de archivo, secretarias.	Instalaciones locativas, oficinas, baños, archivadores, computadores, impresoras, puntos de red, software.	De acuerdo con las normas de salud ocupacional.

REQUISITOS APLICABLES POR CUMPLIR	DOCUMENTOS APLICABLES
LEGALES: ley 872/03, ley 87/ , decreto4110/04, ley 594/00, acuerdos 060/01 y 042/02,decreto2375/06, decreto2917/07. Decreto 4485/09	PROCEDIMIENTOS Procedimiento control de documentos. Procedimiento control de registros. Procedimiento acciones preventivas.
INSTITUCIONALES: Resoluciones 361/04, 364/04, 365/04, 465/05, 790/06, 791/06, 004/08, 005/08.	

NORMA: NTC-GP 1000:2009	Procedimiento acciones correctivas. Procedimiento de tratamiento al servicio no conforme. Procedimiento de administración del riesgo Procedimiento de atención a peticiones. Procedimiento de archivo y conservación de documentos. Procedimiento de radicación y distribución de documentación interna y externa.

PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
DENOMINACIÓN	**FÓRMULA**
% de cumplimiento del Plan de comunicación del SIG	Actividades de comunicación realizadas/actividades programadas
Eficacia de las acciones correctivas	Acciones correctivas cumplidas/acciones correctivas planteadas
	Número de acciones preventivas implementadas/# de acciones correctivas implementadas

Nivel de percepción del usuario	Tabulación encuesta de satisfacción
RIESGOS DEL PROCESO	
Ver mapa de riesgos	

Item:	Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	Mery Jhohanna Chamorro Mosquera	Tatiana Orobio Ballesteros	José Félix Riascos Benavides
Cargo	Líder de Mejora Continua	Profesional Planeación	Rector (E)