
	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-MAM-01
			<b>Versión:</b> 05
	<b>MACRO PROCESO:</b> EVALUACIÓN – MEJORA		<b>PROCESO:</b> MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA
			Página 1 de 13

<b>Proceso: Medición, Análisis y Mejora</b>	<b>Líder Del Proceso: Coordinadora de Control Interno</b>
<b>Objetivo:</b> 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.	
<b>Alcance:</b> 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.	
<b>Requisitos de Ley Aplicables:</b> Ver Normograma de la institución.	
<b>Requisitos del cliente:</b> Cumplimiento y oportunidad de la información	
<b>Requisitos y/o relación Capítulos e ítems de la NTC ISO 9001:2015</b> 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	

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-MAM-01
			<b>Versión:</b> 05
	<b>MACRO PROCESO:</b> EVALUACIÓN – MEJORA		<b>PROCESO:</b> MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			Página 2 de 13

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

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>
Entes de control y vigilancia	Normatividad vigente.	<p><b>P</b> 1. Identificar normas y definir criterios para la implementación y cumplimiento en los procesos.</p>	Normas identificadas	Todos los procesos Entes de Control.



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CPR-MAM-01

**Versión:** 05


**Fecha Actualización:**  
Julio 2020

**MACRO PROCESO:**  
EVALUACIÓN – MEJORA

**PROCESO:**  
MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA

Página 3 de 13

Proveedor	Entradas	Actividades	Resultado, Salida o documento	Cliente
Proceso Medición, Análisis y Mejora y Direccionamiento Estratégico	Documentación aplicable al proceso. Política y Objetivos de SGI. Informe de auditorías internas período anterior.	2. Programar las auditorías internas y/o evaluación del sistema de Gestión de la calidad.	<a href="#">Plan de Auditorías Internas de Calidad.</a>	Todos los procesos
Todos los procesos. Entes de control y vigilancia.	Plan de Desarrollo. Planes de Acción (Internos y Externos). Matriz de Riesgos. Matriz de Oportunidades.	3. Programar las verificaciones de Acciones inmediatas	Programación para verificar las acciones inmediatas.	Todos los procesos. Entes de control y vigilancia.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-MAM-01
			<b>Versión:</b> 05
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>MACRO PROCESO:</b> EVALUACIÓN – MEJORA <b>PROCESO:</b> MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>
	Tablero de Indicadores.  Matriz DOFA y Partes interesadas.  Resultados de la satisfacción del cliente del periodo anterior.			
Direccionamiento Estratégico	Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.  Qué se necesita obtener de los proveedores externos.	<b>P</b> 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:** CPR-MAM-01

**Versión:** 05

**Fecha Actualización:**  
Julio 2020

**MACRO PROCESO:**  
EVALUACIÓN – MEJORA

**PROCESO:**  
MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA

Página 5 de 13

Proveedor	Entradas	Actividades	Resultado, Salida o documento	Cliente
Proceso Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios.  Proceso Medición, Análisis y Mejora.	Listado de Clientes y Usuarios.  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 Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios.  Proceso Medición, Análisis y Mejora.  Direccionamiento Estratégico.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA  Análisis de Partes Interesadas.  Análisis del Entorno PEST.	6. Identificar riesgos y oportunidades para el proceso a través del análisis del Contexto de la Organización y del proceso.	<a href="#">Riesgos y oportunidades del Proceso identificadas.</a>	Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA  Análisis de Partes Interesadas.  Análisis del	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.



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CPR-MAM-01

**Versión:** 05

**Fecha Actualización:**  
Julio 2020

**MACRO PROCESO:**  
EVALUACIÓN – MEJORA

**PROCESO:**  
MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA

Página 6 de 13

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>
	Entorno PEST.			
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 del SGI.	Cronograma de Comités Institucionales	<b>P</b> 9. Planear el Comité CAMECI (Calidad y MECI) y seguimiento a resultados.	Programación de la fecha de la realización del Comité CAMECI	Todos los procesos del SGI.
Entes de control y vigilancia	Normatividad vigente.	<b>H</b> 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.	2. Ejecutar el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.	Programa de auditoria Ejecutados  Informes realizados.	Todos los procesos de la institución.



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CPR-MAM-01

**Versión:** 05

**Fecha Actualización:**  
Julio 2020

**MACRO PROCESO:**  
EVALUACIÓN – MEJORA

**PROCESO:**  
MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA

Página 7 de 13

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>
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	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 de Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	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:** CPR-MAM-01

**Versión:** 05

**Fecha Actualización:**  
Julio 2020

**MACRO PROCESO:**  
EVALUACIÓN – MEJORA

**PROCESO:**  
MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA

Página 8 de 13

Proveedor	Entradas	Actividades	Resultado, Salida o documento	Cliente
		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.	<a href="#">Planes de mejoramiento claros, con fechas y responsables.</a>	Entes de control y vigilancia.
Proceso Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliario.  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 domiciliarios y no domiciliarios.  Proceso Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA  Análisis de	<b>H</b> 9. Desarrollar acciones del proceso que estén orientadas al	Seguimiento al cumplimiento de acciones para las	Proceso Medición, Análisis y Mejora.





**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CPR-MAM-01

**Versión:** 05


**Fecha Actualización:**  
Julio 2020

**MACRO PROCESO:**  
EVALUACIÓN – MEJORA


**PROCESO:**  
MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA

Página 9 de 13

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>
	Partes Interesadas.  Análisis del Entorno PEST.	cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso.	partes interesadas.	
Todos los procesos de la institución.	Todos los procesos y su estructura documental.  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	Todos los procesos de la institución.
Procesos con requerimientos de cambios	Formato diligenciado de Creación, Modificación o eliminación de	11. Desarrollar los cambios en los procesos que así lo solicitaron,	Procesos actualizados	Todos los procesos de la institución.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-MAM-01
			<b>Versión:</b> 05
	<b>MACRO PROCESO:</b> EVALUACIÓN – MEJORA	<b>PROCESO:</b> MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA	<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			Página <b>10</b> de 13

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>
	documentos.	documentar y socializar.		
Proceso de Medición, Análisis y Mejora.	Información sobre desempeño de los procesos.  Planes de acción.	<b>H</b>  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	<b>H</b>  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.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-MAM-01
			<b>Versión:</b> 05
	<b>MACRO PROCESO:</b> EVALUACIÓN – MEJORA		<b>PROCESO:</b> MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			Página 11 de 13

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>
Todos los procesos de la institución	Informes de resultados del proceso.  Indicadores de gestión y evaluación de los Indicadores.	1. Verificar el cumplimiento de las Metas y objetivos Institucionales.	Informe de análisis de resultados.  <a href="#">Análisis de los indicadores.</a>	Todos los procesos de la institución.
Todos los procesos de la institución.	Información sobre desempeño de los procesos.	2. Actualizar y controlar los documentos y registros de los procesos de la Empresa.	Documentos y registros actualizados	Todos los procesos de la institución
Proceso de Medición, Análisis y Mejora.  Direccionamiento Estratégico.	Planes de mejoramiento.  Informes de las auditorías, evaluación de los auditores y seguimiento.	3. Verificar la ejecución de la Revisión por la Dirección y Plan de Mejoramiento Institucional.	Análisis de los planes de mejoramiento.  Informes de análisis de auditorías internas y Externas.	Entes de control y vigilancia.



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CPR-MAM-01

**Versión:** 05


**Fecha Actualización:**  
Julio 2020

**MACRO PROCESO:**  
EVALUACIÓN – MEJORA

**PROCESO:**  
MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA


Página 12 de 13

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>
Direccionamiento Estratégico	Matriz de Riesgos y Oportunidades	4. Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos y las oportunidades del proceso, su actualización y resultados.	Riesgos y oportunidades del Proceso gestionadas y con soportes correspondientes.	Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA de 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.	<p>Informes de: Análisis de los indicadores.</p> <p>Análisis de los planes de mejoramiento.</p> <p>Resultados de Revisión por la Dirección al SGI.</p>	<b>A</b> Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Correcciones o ajustes. Acciones correctivas. Acciones preventivas. Acciones de mejora.	Todos los procesos del SGI.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-MAM-01
			<b>Versión:</b> 05
	<b>MACRO PROCESO:</b> EVALUACIÓN – MEJORA		<b>PROCESO:</b> MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			Página 13 de 13

<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado, Salida o documento</b>	<b>Cliente</b>

<b>Procedimientos que hacen parte del Proceso</b>	<b>Código</b>
Procedimiento para la mejora continua	PC-MAM.01
Procedimiento para el control de documentos	PC-MAM.02
Procedimiento para información documentada (para el control de registros)	PC-MAM.03
Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	PC-MAM.04
Procedimiento Control No Conformes	PC-MAM.05

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CPR-MAM-01
			<b>Versión:</b> 05
	<b>MACRO PROCESO:</b> EVALUACIÓN – MEJORA	<b>PROCESO:</b> MEDICION Y ANALISIS Y MEJORA	<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			Página 14 de 13

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

	<b>Recursos</b>	<b>Quien Suministra</b>
<b>Humanos</b>	Coordinador de Calidad y CI.	Gestión del Talento Humano
<b>Físicos</b>	Instalaciones locativas, Papelería en general, equipos de cómputo y comunicación e Internet.	Gestión de Recursos Físicos
<b>Ambiente de Trabajo</b>	No discriminatorio, Ambiente tranquilo, Trabajo en equipo.	Gestión del Talento Humano

#### PARAMETROS DE MEDICION

- [Indicadores de Gestión](#)
- [Mapa de Riesgos y Oportunidades](#)