

	MACROPROCESO:	VERIFICACION Y ACTUAR		CÓDIGO:	A-GB-FC01
	PROCESO AL QUE PERTENECE:	MEJORAMIENTO CONTINUO		VERSIÓN:	4
	NOMBRE DEL FORMATO:	FORMATO DE CARACTERIZACIONES		FECHA:	7/5/2025
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de gestión de la calidad, a través del seguimiento, medición, análisis y control de los procesos				
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia desde la planificación de los mecanismos de Mejora Continua hasta el cierre de los planes de Mejoramiento y el control de documento e indicadores del SGC				
LÍDER DEL PROCESO:	Responsable de Mejoramiento Continuo		Fecha de actualización por el proceso	15/05/2025	
SECUENCIA E INTERACCIÓN					
PARTES INTERADAS	ENTRADA (Insumo)	P H V A	ACTIVIDADES	SALIDA (Producto)	CLIENTE
Alta Gerencia Planeación Institucional Todos los procesos	Direccionamiento estratégico	P L A N E A R	Identificar riesgos y oportunidades del proceso	Matriz de Riesgos del proceso Informe de seguimiento a riesgos Informe de riesgos cuatrimestral	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Alta Gerencia Planeación Institucional Todos los procesos	Requisitos, necesidades y expectativas		Identificar partes interesadas pertinentes al proceso	Matriz de identificación de partes interesadas	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Entes de Control
Todos los procesos	Necesidades de información desde y hacia el proceso		Identificar necesidades de comunicación del proceso Gestionar eficazmente la comunicación del proceso	Matriz de comunicaciones	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidad de cambio		Identificar el cambio, su justificación y consecuencias	Matriz de gestión de cambio	Alta Gerencia Planeación Institucional Mejoramiento continuo
Todos los procesos, clientes y usuarios	Requisitos de las normas NTC ISO:9001, MIPG. Plan estratégico de la entidad. Requisitos legales, requisitos y/o necesidades de las partes interesadas		Planificar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad, basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el marco legal vigente, el plan estratégico institucional y las necesidades de las partes interesadas. Esta actividad incluye definir y ejecutar las acciones necesarias para establecer, documentar, operar y actualizar el sistema, asegurando su integración con los procesos organizacionales y el enfoque en la mejora continua y satisfacción del cliente.	Plan de trabajo (Cronograma para implementación y/o Mantenimiento del S.G.C.)	Mejoramiento Continuo
Clientes Gestión de Bienes y servicios	Requisitos de las normas NTC ISO:9001:2025, Plan estratégico de la entidad. Requisitos legales y necesidades de las partes interesadas		Planificación y documentación de las actividades del proceso: Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, metas e indicadores, mapa de procesos en general los diferentes documentos inherentes al proceso con el fin de lograr su eficaz, eficiente y efectiva implementación y mantenimiento en el SGC	Procedimientos, registros, mapa de procesos, indicadores del PEI, indicadores Y documentos del SGC.	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Todos los Procesos Ente Certificador	Resultados de auditorías anteriores. documentación de los procesos áreas a auditar.		Coordinar la elaboración del programa de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, en conjunto con el equipo auditor, definiendo el cronograma, los procesos a auditar, el tipo de auditoría y la asignación de auditores, conforme al procedimiento V-GE-P01 "Procedimiento de Auditorías Internas	Programa de auditorías del S.G.C. Planes de auditoría Interna. Registros de auditoría Interna	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Entes de Control	Auditoria Contraloria General de la Republica	Recotectar información de evidencia para la presentación y seguimiento del plan de mejoramiento Institucional y presentarlo al ente de control y cargue del mismo	plan de mejoramiento Institucional	Entes de control	
Todos los procesos	Misión, Visión, Política, Objetivos de calidad, Plan de implementación y mejoramiento del SGC, Documentos del SGC, Código de Ética, Manual de funciones	H A C E R	Implementar las directrices y disposiciones del Canal TRO en el Sistema de Gestión de Calidad en cada proceso. Gestionar procedimientos, registros y controles según requisitos del SGC. Promover el compromiso y la responsabilidad del personal para garantizar la mejora continua.	Auditorias e informe de revisión por dirección	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Todos los procesos	Plan de trabajo (Cronograma para implementación y/o Mantenimiento del S.G.C.) Resultados de Auditorías		Ejecutar responsabilidades del Lider de Calidad para garantizar implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, conforme a política, objetivos y roles definidos. el formato M-GM-MT-02	Mantenimiento del SGC- Actualizaciones	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Todos los procesos	Objetivos y propósitos de cada proceso Caracterización de procesos Requisitos de la ISO 9001:2015		Asesorar y acompañar a los procesos en la creación, actualización y control de la documentación conforme a los requisitos del SGC.	Documentos (manuales, guías, políticas, procedimientos, formatos)	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Todos los procesos	Plan de Mejoramiento Institucional y por Procesos, documentos del SGC		Ejecutar Auditorias internas de Calidad programadas en el plan anual de auditorias Elaborar y presentar informes de Auditoria	Actas de reunión, registros, informes de auditoría	Alta Gerencia Control Interno Entes certificador
Todos los procesos	Necesidad de toma de conciencia de los colaboradores del canal		Sensibilizar y socializar el Sistema de Gestión de Calidad sus políticas y objetivos, contribución del personal a la eficacia del Sistema, la mejora del desempeño organizacional y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos	Resultados del proceso de Inducción a los colaboradores del canal y de orientación a los nuevos contratistas	Entes de Control Externos Entes de Control Gerencia Todos los procesos
Todos los procesos	Matriz de riesgos institucionales		Gestionar de los riesgos del proceso. Implementar controles y planes de mitigación de los riesgos	Matriz de riesgos actualizada, revisión por la dirección, indicadores de gestión, plan de mejoramiento institucional	Alta Gerencia Gestión de Planeación Control Interno Gestión de mejoramiento Continuo
Gestión de bienes y servicios	Matriz de Riesgos Institucionales	V E R I F I C A R	Monitorear la ejecución de los controles propuestos para los riesgos	Seguimiento de los riesgos con evidencias	Alta Gerencia Gestión de Planeación Control Interno Gestión de mejoramiento Continuo
Entes de Control Externos, Gerencia, Todos los procesos	Informes de indicadores y auditorías (internas, CGR, ICONTEC)		Verificar y evaluar gestión y desempeño de procesos mediante indicadores y resultados de auditorías. Revisar cumplimiento de planes de mejoramiento y acciones correctivas.	Matriz de indicadores, informes de auditoría, planes de mejoramiento implementados	Entes de Control Externos Gerencia Todos los procesos
Todos los procesos	Cronogramas, listados maestros y control de registros		Revisar y actualizar continuamente cronogramas de implementación, auditorías y listados maestros de documentos y registros para controlar versiones y archivo.	Cronogramas y listados actualizados	Alta Gerencia Gestión de mejoramiento Continuo
Todos los procesos	Producto no conforme		Seguimiento trimestral a productos no conformes, evaluación y cierre.	Matriz de productos no conformes	Alta Gerencia Gestión de Planeación Control Interno Gestión de mejoramiento Continuo
Todos los procesos	Planes de mejoramiento		Revisar y hacer seguimiento a la implementación e impacto de planes de mejoramiento derivados de auditorías y controles.	Seguimiento e informes de implementación	Alta Gerencia Gestión de mejoramiento Continuo
Gestión de Bienes y servicios	Fichas Técnicas de Indicadores. Procedimientos. Requisitos		Recopilar datos e indicadores de gestión del proceso.	Informe de gestión del proceso	Alta Gerencia Gestión Planeación Institucional
Mejoramiento Continuo	No conformidades del proceso, Riesgos Acciones de mejora	A C T U A R	Implementar acciones correctivas y/o de mejora con base en los resultados de auditorías internas, el seguimiento al cronograma, el control de documentos y registros; con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso	Acciones correctivas Planes de Mejoramiento del proceso	Alta Gerencia Gestión Planeación Institucional Gestión de Mejoramiento continuo Control Interno
RECURSOS					
HUMANOS	TECNOLÓGICOS		FÍSICOS		OTROS
Líder de Mejoramiento Continuo	Equipos de cómputo (Hardware). Aplicativo (Software)		Insumos de papelería oficinas, muebles y enseres		Disponibilidad de tiempo. Servicios asociados (agua, luz, teléfono, Internet).
CONTROLES EN EL PROCESO			ACTIVOS DE INFORMACIÓN		
Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión, procedimientos			Los activos de información asociados al proceso se pueden consultar en las TRD.		
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO			REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO		

V-GM-G01 GUIA PARA LA ELABORACION DE LOS DOCUMENTOS DEL SIG.docx V-GM-P01 CONTROL DE DOCUMENTOS.docx V-GM-P05 PROCEDIMIENTO ACCIONES DE MEJORA CONTINUA AL SISTEMA I..docx V-GM-P06 PROCEDIMIENTO GESTION DE CAMBIOS.docx V-GM-P07 PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION.docx V-GM-P08 PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES.docx		M-GM-MT-02 MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES.xlsx V-GM-C01 CARACTERIZACION DEL PROCESO.xlsx V-GM-M01-F01 FICHA TECNICA INDICADORES DE GESTION SIG.xlsx V-GM-MT-01 MATRIZ DE INDICADORES DE GESTION SIG.xlsx V-GM-MT03 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DEL SGC.xlsx V-GM-P01-F01 LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS SIG.xlsx V-GM-P01-F02 SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ANULACIÓN ...xlsx V-GM-P01-F04 INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALID...docx V-GM-P05-F01 FORMULA DEL PLAN DE MEJORA INT POR PROCE - SIG.docx V-GM-P05-F02 FORMATO CONTROL ACCIONES.xlsx V-GM-P06-MT02 MATRIZ DE GESTION DE CAMBIOS.xlsx V-GM-P07-F01 FORMATO INFORME DE REVISION POR LA DIRECCIÓN.docx V-GM-P08-MT04 MATRIZ SALIDAS NO CONFORMES.xlsx						
REQUISITOS Y REGULACIONES APLICABLES SIG		NORMATIVIDAD						
REQUISITOS DEL CLIENTE: Productos, insumos y servicios que cumplan y satisfagan las expectativas de los clientes internos y externos REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Manual de Calidad Orgánico. REQUISITOS ISO: 4.1, 4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.3, 7.1.6, 7.4, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.3, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3.		Ver documento MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES						
INDICADORES DEL PROCESO								
TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE DATOS	PERIODICIDAD MEDICION	PERIODICIDAD DE ANALISIS	META	
Eficacia	Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías.	(Número de actividades cumplidas del Plan Anual de Auditorías a la fecha de corte / Número de actividades programadas en el Plan Anual de Auditorías a la fecha de corte)*100%.	Porcentaje	Seguimiento al Plan Anual de Auditorías	Anual	Anual	100%	
Eficiencia	Cumplimiento de acciones del Plan de Mejoramiento por procesos.	Número de seguimiento realizados a los planes de mejoramiento/ numero de seguimiento programados para la vigencia	Porcentaje	V-GM-P05-F01 FORMATO ACCIONES MEJORAMIENTO	Trimestral	TRIMESTRAL	100%	
INDICADORES DEL DE ACUERDO A LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA								
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	Línea Base	2024	2025	2026	2027
Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015	Mantener la certificación de calidad bajo la ISO 9001:2015	Certificación por parte del ente certificador		Certificación vigente	Renovación Certificación	Mantener Certificación	Mantener Certificación	Mantener Certificación
Mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad para asegurar la conformidad con la norma ISO 9001:2015	Cumplimiento del programa de auditorías de Calidad ISO 9001:2015	(Número de auditorías internas programadas / Número total de auditorías realizadas) * 100	%	90%	100%	100%	100%	100%
CONTROL DE CAMBIOS				RAZÓN DEL CAMBIO				
FECHA	VERSIÓN							
Noviembre 9 de 2021	1	Modificación del Manual del SIG, así mismo se cambia el formato de las caracterizaciones						
Diciembre 2 de 2022	2	Se modificó en las actividades del ciclo PHVA						
Abril 9 de 2024	3	Modificación de los indicadores de gestión						
Mayo 15 de 2025	4	Se reestructuró toda la caracterización del proceso con base en el ciclo PHVA, integrando y organizando las diferentes actividades del área de manera coherente y alineada con los objetivos institucionales						
ELABORÓ:				REVISÓ Y APROBÓ:				
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS				GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO				
"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de mejoramiento continuo"								