



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

MEJORA CONTINUA

I. GENERALIDADES

PROPOSITO /OBJETIVO	ALCANCE	TIPO DE PROCESO
Asegurar la mejora continua de los procesos a través de la planificación e implementación de actividades para el seguimiento, medición, análisis y toma de decisiones, que garanticen la conformidad y eficacia de la gestión institucional.	Inicia con el análisis del desempeño de la gestión del Instituto, la implementación, control de registros y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora y finaliza con la inclusión dentro de la planeación estratégica.	Evaluación y Seguimiento
		RESPONSABLE / CARGO
		Director General / Jefe Oficina Asesora de Planeación
		PARTICIPANTES
		Director General, Secretario General, Subdirectores, Gerentes, Jefes de Oficina, funcionarios y contratistas

II. RECURSOS

HUMANOS		DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS	
Cargo	Dependencia	Tipo	Descripción
Director General	Dirección General	SS	Servicios de asesoría y consultoría especializada.
Subdirectores	Subdirección de Promoción de la participación ciudadana. Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social. Subdirección de Asuntos Comunales	EQ	Aplicativos para: Correspondencia CORDIS, Quejas y reclamos SDQS. Equipos de cómputo, infraestructura tecnológica, servicio de correo electrónico, espacio en la página web e intranet, telefonía fija y móvil,
Gerentes	Gerencia de Instancias y Mecanismos de la Participación Gerencia de Escuela de la Participación Gerencia de Proyectos Gerencia de Etnias Gerencia de Juventud Gerencia de Mujer y Género	FIN	Presupuesto de funcionamiento, Proyectos de Inversión
Jefe de Oficina	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora Jurídica		



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

MEJORA CONTINUA

Código: IDPAC-MC-CA-01
Versión: 02
Página: 2 de 6
Fecha: 24/08/2016

	Oficina de Comunicaciones Oficina de Control Interno Secretario General		
Servidores públicos	Todas las dependencias	ED	Estaciones de trabajo, espacio físico.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

ITEM	Descripción
1	El proceso de mejora continua del Instituto, asegura el establecimiento, implementación y mantenimiento de medidas necesarias para eliminar las causas de no conformidad en el producto o prestación del servicio, para prevenir y corregir su ocurrencia o recurrencia
2	El Instituto se compromete a reducir los riesgos asociados en la continuidad de la prestación de los Servicios protegiendo la información gestionada, previniendo posibles incidentes en la planeación, en la ejecución contractual, financiera, de seguridad y reduciendo el impacto potencial de estos.
3	El proceso de Mejora Continua, se aplica en todos los campos que abarca el instituto: Capacidades del personal, prestación de servicios, planeación estratégica, eficiencia de los recursos, relaciones con los usuarios, entre los miembros de la organización e impacto para la sociedad.
4	De manera periódica se efectuarán labores de inspección, análisis de los datos, revisión de las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte de la Dirección.
5	Todas las dependencias, funcionarios y contratistas deben participar dentro del proceso de mejora continua desde la generación de acciones preventivas, correctivas o de mejoramiento, hasta su implementación y control.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

MEJORA CONTINUA

V. CICLO DEL PROCESO

ENTRADAS PROVEEDOR			TRANSFORMACIÓN			SALIDAS USUARIOS O PARTES INTERESADAS		
Tipo (I: Interno; : E: Externo)	QUIEN ME ENTREGA (Entidad, proceso, entre otros)	INSUMOS QUE ME ENTREGAN	N.	Tipo (P: Planear; H: Hacer; V: Verificar; A: Actuar)	Descripción (Nombre)	Producto	QUIEN RECIBE (Entidad, proceso, entre otros)	Tipo (I: Interno; E: Externo)
I	Planeación Estratégica	Informe de Seguimiento del Instituto	1	P	Analizar los resultados de la gestión por la Dirección	Información documentada del seguimiento	Todos los procesos	I
I	Evaluación y Seguimiento	Informe de autoevaluación del proceso	2	P	Estudiar el Informe de Autoevaluación de los procesos	Información documentada del seguimiento	Todos los procesos	I
E	Entes de Control	Informe de Auditoría Regular	3	P	Analizar los Informes de auditoría	Información documentada del seguimiento	Todos los procesos	I
I	Evaluación y Seguimiento	Plan de Mejoramiento						
E	Entes de Control	Informe de Auditoría Regular	4	P	Estudiar el tratamiento realizado al producto no conforme	Información documentada del seguimiento	Procesos misionales	I
I	Evaluación y Seguimiento	Plan de Mejoramiento						
I	Evaluación y Seguimiento	Plan de Mejoramiento	5	H	Aprobar acciones de mejora, preventivas o correctivas	Plan de mejoramiento aprobado	Todos los procesos	I
	Todos los procesos	Información documentada del seguimiento						



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

MEJORA CONTINUA

V. CICLO DEL PROCESO

ENTRADAS PROVEEDOR			TRANSFORMACIÓN			SALIDAS USUARIOS O PARTES INTERESADAS		
Tipo (I: Interno; : E: Externo)	QUIEN ME ENTREGA (Entidad, proceso, entre otros)	INSUMOS QUE ME ENTREGAN	N.	Tipo (P: Planear; H: Hacer; V: Verificar; A: Actuar)	Descripción (Nombre)	Producto	QUIEN RECIBE (Entidad, proceso, entre otros)	Tipo (I: Interno; E: Externo)
I	Todos los procesos	Información documentada del seguimiento	6	H	Implementar acciones de mejora	Información documentada de implementación	Entes de Control Todos los procesos	E I
I	Mejora Continua	Informe de seguimiento institucional	7	V	Monitorear acciones por cada proceso y del producto no conforme	Plan de mejoramiento Estrategias de mejoramiento institucional	Entes de Control Todos los procesos	E I
I	Evaluación y seguimiento	Plan de mejoramiento Acciones implementadas	8	V	Efectuar seguimiento de las acciones	Seguimientos, reportes e informes de ejecución de las actividades	Planeación Estratégica Dependencia que desarrolla el proceso	I
I	Planeación Estratégica Evaluación y Seguimiento	Estrategias de mejoramiento institucional Plan de mejoramiento	9	A	Análisis de la efectividad de las acciones implementadas	Nuevos: procedimientos, reglamentación, servicios.	Todos los procesos	I

VI. SISTEMA DE MEDICIÓN

Ver tablero general de indicadores

VII. GESTIÓN DEL RIESGO

Ver mapa y plan de manejo de riesgos

VIII. BASE LEGAL Y NORMATIVA

Ver normograma

IX. RELACIÓN DE DOCUMENTOS

Ver listado maestro de documentos

X. RELACIÓN DE REGISTROS RELACIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Cuadro de gestión documental – Registro de activos de información

XI. INVENTARIO DE TRÁMITES



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

MEJORA CONTINUA

Código: IDPAC-MC-CA-01
Versión: 02
Página: 6 de 6
Fecha: 24/08/2016

Nombre	Descripción (Enlace SUIT)

XII. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO - DESCRIPCIÓN
02	24/08/2016	Se actualiza formato, se incorporan políticas de operación, se actualizan objetivo, alcance, recursos, flujograma, se actualizan las actividades en el ciclo PHVA y el SIG.

XIII. REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Yamile Avila Otálora Contratista Oficina Asesora de Planeación	Verónica Basto Méndez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Verónica Basto Méndez Jefe Oficina Asesora de Planeación En calidad de Representante de la Alta Dirección