



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

### MEJORA CONTINUA

## I. GENERALIDADES

PROÓSITO /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
		<b>RESPONSABLE / CARGO</b>
		Director General / Jefe Oficina Asesora de Planeación
		<b>PARTICIPANTES</b>
		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		



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: 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
<p>Yamile Avila Otálora Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Verónica Basto Méndez Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Verónica Basto Méndez Jefe Oficina Asesora de Planeación  <b>En calidad de Representante de la Alta Dirección</b></p>