



**Telecafé Ltda.**

CÓDIGO: ECM-CAR-01

Fecha: Junio-2022

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Versión 02

Caracterización de Procesos

Pág. 1 de 1

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>
<b>LIDER DEL PROCESO</b>	Representante por la Dirección - Coordinador de Calidad
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO</b>	Apoyar la medición de la eficiencia, eficacia y economía de las diferentes Áreas de la Entidad, asesorando a la Dirección de la Empresa en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de correctivos para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	El proceso aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la planificación anual de las auditorías y termina con la medición, análisis y mejora del

FUENTE	ENTRADA	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	SALIDA	DESTINO	RESPONSABLE	DOCUMENTACION APLICABLE	REGISTROS
Todos los procesos	Revisión por la dirección. Auditorías. Producto no conforme. Evaluación de proveedores. Evaluación de desempeño. Peticiónes, quejas y reclamos. Análisis de datos. Factor de riesgo. Otras	ACCIONES CORRECTIVAS	Acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir. Deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	Implementación de acciones correctivas	Todos los procesos	Líderes de proceso.	ECM-PRO-01. Acciones Correctivas, y oportunidades de Mejora	Acciones correctivas y oportunidades de mejora  Gestión del cambio
Todos los procesos	Revisión por la dirección. Auditorías. Producto no conforme. Evaluación de proveedores. Evaluación de desempeño. Peticiónes, quejas y reclamos. Análisis de datos. Factor de riesgo. Otras	ACCIONES DE MEJORA (Oportunidades de Mejora - Gestión del Cambio)	Acciones tomadas para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad	Implementación de acciones de mejora	Todos los procesos	Líderes de proceso.	ECM-PRO-01. Acciones Correctivas, y oportunidades de Mejora	Acciones correctivas y oportunidades de mejora  Gestión del cambio
Todos los procesos	Revisión por la dirección. Auditorías. Producto no conforme. Evaluación de proveedores. Evaluación de desempeño. Peticiónes, quejas y reclamos. Análisis de datos. Factor de riesgo. Otras	CORRECCIONES	Acciones tomadas inmediatamente surjan problemas en cualquier proceso del Sistema de Gestión de Calidad	Correcciones	Todos los procesos	Líderes de proceso.	ECM-PRO-01. Acciones Correctivas, y oportunidades de Mejora	Acciones correctivas
Todos los Procesos. Clientes. Proveedores	Solicitudes de cambio de documento. Actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad. Acciones correctivas Acciones preventivas Documentos externos.	CONTROL DE DOCUMENTOS	Establecer los criterios para la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios y estado de revisión	Solicitudes de cambio de documento. Listado maestro de registros	Todos los procesos	Coordinador de Calidad	ECM-PRO-02. Control de Documentos	Formato Solicitud de cambio de documento. Listado maestro de registros
Todos los Procesos	Registros y evidencias del Sistema de Gestión de Calidad.	CONTROL DE REGISTROS	Establecer los criterios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros	Listado maestro de registros.	Todos los procesos	Coordinador de Calidad	ECM-PRO-03. Control de Registros	Listado Maestro de Registros
Programación y emisión. Área técnica Comercialización	Incumplimiento a los requisitos pactados en los procesos misionales.	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional	Control del producto no conforme.	Todos los procesos	Líderes procesos misionales.	ECM-PRO-04. Control de producto no conforme. ECM-PRO-01. Acciones Correctivas, y Oportunidades de Mejora	Control de producto no conforme. Acciones correctivas, y oportunidades de mejora
Líderes de Proceso. Asesor de Planeación y Control Interno. Representante por la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad	Programa de auditorías. Cronograma de actividades del Sistema de Gestión de Calidad.	AUDITORIA INTERNA	Proceso sistemático, objetivo, independiente y documentado de los procesos, actividades, operaciones y resultados para obtener evidencias con el fin de determinar si las actividades en pro de la calidad cumplen las disposiciones planificadas.	Informe de Auditoría. Acciones Correctivas y oportunidades de mejora	Todos los procesos	Asesor de Control Interno. Auditor líder. Equipo Auditor.	ECM-PRO-05. Auditorías Internas de Calidad. Toda la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Norma ISO 19011. Norma ISO 9001 Decreto 1499 MIPG	Cronograma del SGC Plan de Auditoría. Listas de chequeo. Acciones correctivas, y oportunidades de mejora. Informe de Auditoría.



Telecafé Ltda.

CÓDIGO: ECM-CAR-01

Fecha: Junio-2022

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Versión 02

Caracterización de Procesos

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO				EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA				
LIDER DEL PROCESO				Representante por la Dirección - Coordinador de Calidad				
<p>Todos los Procesos. Entidades de Gobierno destinatarias de informes de Ley</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universo de riesgos</li> <li>• Normativa externa</li> <li>• Manuales técnicos asociados a normativa externa</li> <li>• Informes de auditoría interna y externa</li> <li>• Instrumentos de Auditoría</li> <li>• Planes, programas y proyectos Institucionales</li> <li>• Políticas de operación</li> </ul>	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	<p>Determinar focos de evaluación que puedan ayudar a detectar desviaciones en la consecución de los objetivos de TELECAFE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Auditoría</li> <li>• Informes de Auditoría</li> <li>• Solicitudes de acciones</li> <li>• Evaluación de la función de Auditoría</li> <li>• Informes de Ley</li> <li>• Seguimiento a planes de mejoramiento</li> </ul>	Todos los procesos Organismos de control y vigilancia	Asesor de Control Interno. Auditor líder. Equipo Auditor.	ECM-FOR-09 Otros formatos asociados al desarrollo de la auditoría	<p>Plan general de auditorías</p> <p>Planes individuales de auditoría</p> <p>Informes de auditoría</p>
<p>Contraloría General de la República Todos los Procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan General de Auditoría</li> <li>• Contraloría General de la República</li> <li>• Normativa externa</li> <li>• Información de la planeación y gestión</li> </ul>	ENLACE CON ENTES DE CONTROL	<p>• Servir de enlace con entes de control para facilitar el flujo de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a requerimientos de información y observaciones</li> <li>• Resultados de las evaluaciones</li> </ul>	Contraloría General de la República Todos los Procesos	Asesor de Control Interno.	Respuestas generales Planes de mejoramiento	Oficios de respuestas

REQUISITOS NORMATIVOS						
ISO 9001			MECI			
Numeral	Descripción	Modulo de control o aspecto Transversal	Componente	Elemento	Elemento vinculado MIPG-MECI	
4.	Contexto de la organización	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos	Ambiente de Control	
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto			Modelo de Operación por Procesos		
4.2	Comprensión necesidades y expectativas de las partes interesadas			Estructura Organizacional		
4.3	Determinación del alcance del SGC			Indicadores de Gestión		
4.4	sistema de gestión de la calidad y sus procesos.			Políticas de Operación		
5.2.2	Comunicación de la política de calidad ítem b)	Administración de riesgos	Evaluación de riesgos	Políticas de administración de riesgos	Evaluación de riesgos	
6.	Planificación			Contexto Estratégico		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			Identificación del riesgo		
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			Análisis y valoración del riesgo		
6.3	planificación de cambios.	Control , evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	Autoevaluación de Control y Gestión	Actividades de control	
7.3	Toma de conciencia			Auditoría Interna	Auditoría de Gestión	Actividades de monitoreo
7.4	Comunicación			Planes de Mejoramiento	Institucional (Por procesos)	
7.5	Información documentada.	Eje transversal de información y Comunicación			Información y comunicación	
9.	Evaluación del desempeño					
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO				
9.1.1	Generalidades	4. Integridad		5. Transparencia y acceso a la información		
9.1.3	Análisis y evaluación.	6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos		7. Servicio al ciudadano		
9.2	Auditoría Interna	8. Participación ciudadana en la Gestión Pública		10. Gestión documental		
10	Mejora	11. Gobierno Digital		12. Seguridad Digital		
10.1	Generalidades	14. Gestión de conocimiento y la innovación		15. Control Interno		
10.2	No conformidad y acción correctiva	16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional		18. Gestión de la información estadística		
10.3	Mejora continua					

CONTROL DE CAMBIOS				
Descripción	Motivo del cambio	Responsable	Fecha de modificación	Nueva Versión
<p><b>Se hace actualización del logo:</b> De acuerdo con el manual de comunicaciones institucional y habiéndose cambiado hace poco el logo de la institución se realiza este cambio.</p> <p><b>Control de cambios en el documento:</b> Se adiciona este seguimiento a los cambios en cada uno de los documentos, para contar con la trazabilidad de lo realizado en cada versión.</p> <p><b>Adición de actividades relacionadas con control interno:</b> Revisada la caracterización se hace necesario adicionar actividades relacionadas con control interno</p> <p><b>Adición de requisitos normativos:</b> Se adicionan requisitos normativos, calidad, Control Interno y políticas de gestión y desempeño</p>	<p>Actualizar logos e introducir actividades relacionadas con control interno y ajustes al formato con el control de cambios y los requisitos normativos</p>	<p>Profesional en Planeación Asesora Control Interno</p>	<p>Junio de 2022</p>	<p>V. 2</p>