 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN			
FECHA 10-ene-25	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-I-006	PÁGINA 1 de 7	

1. OBJETIVO

Elaborar un instructivo para la correcta elaboración de la caracterización de procesos, el cual se convierte en documento guía y transversal para detallar las características generales de cada proceso dentro de la Alcaldía de Pasto. Este instructivo garantizará que todos los procesos se mantengan actualizados y estandarizados, contribuyendo a una gestión eficiente y coherente de las actividades administrativas y operativas.

2. RESPONSABLE

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este instructivo, es el (la) Jefe (a) de Planeación de Gestión Institucional.

3. DEFINICIONES

Aprobar: dejar constancia documentada, mediante la firma autorizada del mismo, que la práctica o el método descrito es el correcto.

Documento: información y su medio de soporte. Ejemplo: registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma y manual. Su medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

Formato: documento preestablecido impreso o digital en el cual se consigna información resultante de la ejecución de una actividad. Una vez diligenciado el formato se convierte en registro.

Documento obsoleto: es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Instructivo: forma más específica y detallada para llevar a cabo una tarea compleja o que requiere ser más específica de un procedimiento.


Manual del Sistema de Gestión de Calidad: documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Manual: documento que transmite de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. En ellos se indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los miembros de la organización.

Protocolo: es un reglamento o una serie de instrucciones. Es un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos.

Procedimiento: forma específica para llevar a cabo una actividad de un proceso.

PHVA: iniciales que hacen referencia a las actividades del *Planear, Hacer, Verificar, Actuar*, necesarias para el mejoramiento continuo de un proceso o en general del Sistema de Gestión de Calidad - SGC.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
10-ene-25	02	MC-I-006	2 de 7	

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Sistema de Gestión de Calidad: conjunto de actividades que integran las políticas y sistemas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y que, a través de la implementación de acciones transversales y lineamientos de operación de la entidad, permiten alcanzar los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos, grupos de valor e interesados.

Punto Crítico de Control - PCC: hace referencia a actividades que requieren de especial atención, debido a que su ejecución tiene un mayor impacto sobre el resultado final esperado.

Riesgo: efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Versión: control utilizado para identificar el número de cambios que se han desarrollado en un documento, es consecutivo e inicia con versión 1.

Fecha: parte del encabezado de todos los documentos que corresponde a su fecha de aprobación o modificación.

4. CONTENIDO

Caracterización: es el documento transversal donde se plasma las características generales del proceso (Ver imagen 2) o subproceso. (Ver imagen 3). Este documento pertenece al proceso de Mejora Continua y los procesos lo que realizan es el diligenciamiento con la información de su misionalidad.

Nota: si el proceso se compone de subprocesos, **no** se debe diligenciar el MC-C-001 caracterización del proceso, únicamente para la caracterización de subprocesos se debe diligenciar el MC-C-002.



 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN			
	FECHA 10-ene-25	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-I-006	PÁGINA 3 de 7


Imagen 1: Formato Caracterización del Proceso MC-C-001

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA						
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN						
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO						
	FECHA 15-Mar-21	VERSIÓN 07	CODIGO MC-C-001	PÁGINA 1 de 3			
NOMBRE DEL PROCESO			SIGLA DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO			
LÍDER DEL PROCESO (cargo)							
OBJETIVO DEL PROCESO (qué, cómo; para qué)							
ALCANCE DEL PROCESO							
FECHA ACTUALIZACIÓN:	DD MM AAAA						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	CLIENTE
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Recursos		Requisitos Aplicables					
Financieros:		Partes Interesadas/Entidad/Norma				Legales Ver normograma	
Humanos:							
Logísticos:							
Tecnológicos :							
Documentos relacionados		Registros relacionados		Control, Seguimiento y Medición			
				Riesgos Ver mapa de riesgo	Indicadores Ver ficha de indicadores	Actividades de Autocontrol	
Aprobado: Líder del proceso _____				Firma _____		Fecha: _____	
No.	ACTUALIZACIONES AL DOCUMENTO					FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

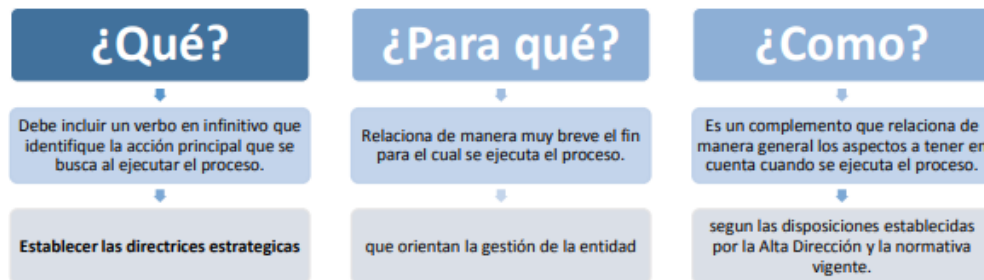
El formato de caracterización requiere la siguiente información:

a) Datos del proceso:

- **Nombre del proceso:** según el mapa de procesos.
- **Sigla:** de acuerdo con lo establecido en el decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUMENTO			
	ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN			
	FECHA 10-ene-25	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-I-006	PÁGINA 4 de 7

- **Tipo:** identificar en el mapa de procesos si es: estratégico, misional, de apoyo o de evaluación.
- **Líder:** el cargo del líder del proceso de acuerdo con el decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.
- **Objetivo:** resultados que la Alcaldía de Pasto espera alcanzar con el proceso. Se debe construir dando respuesta a las preguntas: ¿qué hace?, ¿para qué lo hace? y ¿cómo lo hace?



- **Alcance:** incluye el campo de aplicación y determina los límites del proceso (Inicia con..., hasta...), debe describir donde empieza (primera actividad) y dónde termina el mismo (última actividad). El alcance debe ser coherente con el objetivo del proceso.
- **Fecha de actualización:** fecha de actualización o modificación de documento, en la plataforma interna de Pasto.

En la Caracterización del **Subproceso**, cambia la información requerida en el cuadro de datos, el resto del formato mantiene la misma estructura del formato de caracterización.


Imagen 3: Formato caracterización del Subproceso MC-C-002

a)

NOMBRE DEL SUBPROCESO	SIGLA DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
PROCESO AL QUE PERTENECE		
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO (cargo)		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)		
OBJETIVO DEL SUBPROCESO (qué, para qué)		
ALCANCE DEL SUBPROCESO (Inicia con..., hasta...)		
DEPENDENCIAS VINCULADAS AL SUBPROCESO		
FECHA ACTUALIZACIÓN:	DD MM AAAA	

a) **Datos del subproceso:**


- **Proceso al que pertenece:** el nombre del proceso del cual se deriva el subproceso

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN			
FECHA 10-ene-25	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-I-006	PÁGINA 5 de 7	

- **Sigla del proceso:** de acuerdo con lo establecido en el decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.
- **Tipo de proceso:** identificar en el mapa de procesos si es: estratégico, misional, de apoyo o de evaluación.
- **Líder del proceso:** el cargo del líder del proceso de acuerdo con el decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.
- **Nombre del subproceso:** definirlo de acuerdo con las actividades relacionadas en el subproceso.
- **Responsable del Subproceso:** el cargo del responsable del subproceso de acuerdo con el decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016 y decreto 0086 del 28 de enero de 2020.
- **Objetivo del subproceso:** lo que espera alcanzar el proceso. Se debe construir dando respuesta a las preguntas: ¿qué hace?, ¿para qué lo hace? y ¿cómo lo hace?
- **Alcance del subproceso:** incluye el campo de aplicación y determina los límites del subproceso (Inicia con..., hasta...), debe describir donde empieza (primera actividad) y dónde termina el mismo (última actividad). El alcance debe ser coherente con el objetivo del subproceso.
- **Dependencias vinculadas al subproceso:** relacionar las dependencias (Secretarías, Direcciones, Oficinas de la Administración Municipal o Subsecretarías, áreas o programas) cuyas actividades o procedimientos hacen parte del subproceso.
- **Fecha de actualización:** fecha de actualización o modificación de documento, en la plataforma interna de Pasto.

b) Descripción del proceso con ciclo P H V A determinar:

- **Proveedor:** se refiere a entidades, procesos, personas que aportan los insumos para la realización de las actividades del proceso.
- **Entradas:** insumos, materias primas, o información que se requiere y que entran al proceso para llevar a cabo las actividades.
- **Actividades:** descripción generalizada de las actividades que se desarrollan en el proceso de acuerdo con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).
- **Salidas:** se refiere a los productos o servicios resultantes de las actividades realizadas.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN			
FECHA 10-ene-25	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-I-006	PÁGINA 6 de 7	

- **Cliente:** se refiere a entidades, procesos o personas para quien van dirigidos esos productos o servicios resultantes.

c) Cuadro de recursos: se debe describir con que recursos financieros (fuente de recursos), Humanos (cargos o perfiles), logísticos (muebles, equipos, medios de transporte, etc.) y tecnológicos (software, hardware) cuenta el proceso para la operación y lograr el objetivo de este.

d) Cuadro de requisitos: se debe identificar los requisitos que le apliquen al proceso, con relación a:

- Partes Interesadas
- Entidad – requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entre otros
- Normas técnicas
- Requisitos legales: hacer referencia al Normograma


e) Cuadros de documentos y registros del proceso: hacer referencia a los listados maestros de documentos internos y externos correspondientes.

f) Cuadro de control, seguimiento y actividades de autocontrol: hacer relación a los medios que tiene el proceso para evaluar el desempeño del proceso, en cuanto a:

- **Riesgos:** hacer referencia a mapa de riesgos.
- **Indicadores:** hacer referencia a fichas de indicadores.
- **Actividades de autocontrol:** describir mediante qué actividades se evalúa y hace control al proceso, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna sobre las características del producto y/o servicio prestado, por ejemplo: frecuencia, instrumentos, mecanismos, políticas, procedimientos de monitoreo, seguimiento, adecuación o aseguramiento.





g) Aprobación: nombre y firma del líder del proceso y fecha (dd/mm/aa) de la última actualización al contenido del documento.

h) Cuadro de actualizaciones: se deben relacionar los cambios que se hicieron al contenido del documento Ejemplo. Se incluye la actividad formulación de proyecto en el planear.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN			
	FECHA 10-ene-25	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-I-006	PÁGINA 7 de 7

5. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

<p>Elaborado por:</p> <div style="text-align: center;">  ANA BURGOS ORDOÑEZ Profesional universitario OPGI </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  JOSE LUIS BRAVO GOYES Contratista OPGI </div>	<p>Revisado por:</p> <div style="text-align: center;">  CAREN FORERO JURADO Contratista OPGI </div>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center;">  NELSON HERNAN ROSERO ERASO Jefe de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional </div>
--	---	--