

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	<b>ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>FECHA</b> 10-ene-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> MC-I-006	<b>PÁGINA</b> 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.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	<b>ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA</b>	
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.

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

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

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

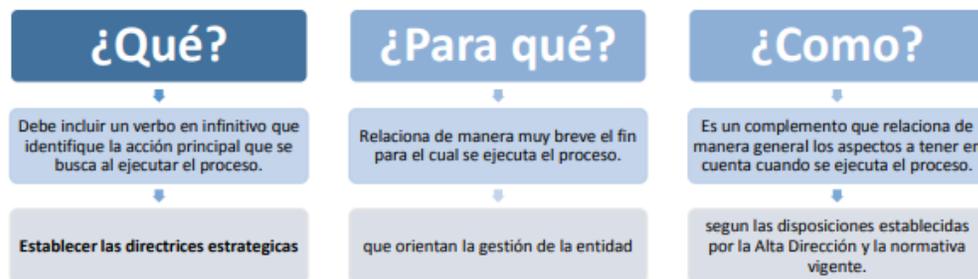
El formato de caracterización requiere la siguiente información:

**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.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	<b>ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>FECHA</b> 10-ene-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> MC-I-006	<b>PÁGINA</b> 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)

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

a) **Datos del subproceso:**

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

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	<b>ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN</b>			
<b>FECHA</b> 10-ene-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> MC-I-006	<b>PÁGINA</b> 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.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	<b>ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN</b>			
	<b>FECHA</b> 10-ene-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> MC-I-006	<b>PÁGINA</b> 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.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	<b>ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIÓN</b>			
	<b>FECHA</b> 10-ene-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> MC-I-006	<b>PÁGINA</b> 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;">   <b>ANA BURGOS ORDOÑEZ</b>          Profesional universitario OPGI       </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">   <b>JOSE LUIS BRAVO GOYES</b>          Contratista OPGI       </div>	<p>Revisado por:</p> <div style="text-align: center;">   <b>CAREN FORERO JURADO</b>          Contratista OPGI       </div>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center;">   <b>NELSON HERNAN ROSERO ERASO</b>          Jefe de la Oficina de Planeación de          Gestión Institucional       </div>
--	---	--