

**OBJETIVO:**

Describir de manera general las actividades inherentes al procedimiento de mejoramiento continuo, la interacción entre los mismos y contar con una visión global del proceso de la oficina Asesora de Planeación.

**ALCANCE:**

El manual describe las diferentes actividades del quehacer de la Oficina Asesora de Planeación que comprenden la gestión integral del riesgo, gestión del cambio, gestión del conocimiento, la planificación y control de las salidas no conformes y la evaluación de la satisfacción del cliente todos los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control) de la entidad.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>			
1	Identificación, análisis y valoración del riesgo	<p>Se parte con la definición de la Política de Administración del Riesgo, la identificación, clasificación, análisis y valoración, así como los controles para la gestión adecuada de los riesgos. A partir de lo anterior se elabora el mapa de riesgos en los diferentes procesos, se aplica el tratamiento adecuado, se realiza la respectiva divulgación a todos los involucrados para el monitoreo periódico, el análisis de los controles con las recomendaciones derivadas de la gestión de los riesgos y generación de reportes como un proceso de mejora continua.</p> <p>Para un mayor detalle remitirse al procedimiento P-MC-03 para la gestión del riesgo y la Guía para la Administración de Riesgos en su versión vigente.</p>	Política de administración de riesgos, F-MC-20 Matriz Gestión del Riesgo
<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>			
2	Identificación, análisis y acciones para la gestión del cambio	La gestión del cambio tiene como punto de partida el mapa de oportunidades en el cual se realiza el análisis del contexto (interno y externo a través de herramientas como el análisis DOFA y PESTEL), lo que permite identificar en un horizonte de tiempo determinado los cambios que podrían afectar el cumplimiento de metas institucionales, así como las acciones y los recursos necesarios para llevarlas a cabo, en el que deben tenerse en cuenta por los menos 3 escenarios, con el fin de seleccionar la estrategia que permita minimizar el impacto de los cambios en la entidad.	F-MC-26 Acciones frente a los cambios
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>			
3	Definición acciones para la generación, producción, uso y difusión	La política de Gestión del Conocimiento se crea a partir de un autodiagnóstico el estado actual del Instituto en materia de gestión del conocimiento e innovación, las políticas del MIPG, el análisis del contexto institucional y factores clave como recursos, procesos, tecnología, cultura organizacional y la planeación estratégica; este se convierte a su vez en el insumo del Plan de Acción	Plan de Acción para la Implementación de la gestión del conocimiento y

	del conocimiento.	<p>Institucional que debe enmarcarse en la generación, producción del conocimiento (a través de la investigación y la innovación), apropiación de las herramientas adecuadas para identificación, categorización y consolidación del conocimiento explícito de la entidad, el análisis de datos e información, la gestión del conocimiento para mitigar la fuga del mismo, además de fortalecer los mecanismos para compartir el conocimiento.</p> <p>El servidor público que requiera publicar la información de generación de conocimiento (Lecciones aprendidas, conocimiento tácito a explícito), enviará a la oficina Asesora de Planeación la información para ser revisada y publicada en el micrositio que para el fin se disponga.</p> <p>La estrategia debe tener en cuenta el seguimiento, monitoreo y evaluación a los procesos de gestión del conocimiento y la innovación a través de un Comité Catalizador del Conocimiento, integrado por servidores de: Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Oficina de Talento Humano. Oficina de Sistemas Oficina de Comunicaciones Centro de Administración y Archivo – CADA.</p>	<p>la innovación en la entidad.</p> <p>Proyectos e informes de investigación.</p> <p>Herramientas MIPG</p> <p>Diligenciadas para el proceso de innovación.</p> <p>Prototipos</p>
--	-------------------	--	--

**PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

4	Control de las salidas no conformes	<p>La entidad debe planificar y controlar el producto o servicio no conforme, a través de la identificación de los requisitos (cliente, norma y entidad), asegurar el cumplimiento de estos requisitos, definir el tratamiento de la salida no conforme, establecer las acciones correctivas, realizar seguimiento al producto o servicio no conforme y registrar las acciones de mejora. (solo aplica para procesos misionales )</p> <p>Para lo anterior se debe proceder de acuerdo con el P-MC-02 Procedimiento de Planificación y Control Operacional y de las Salidas no Conformes.</p>	F-MC-32 Matriz de planificación y salidas no conformes
---	-------------------------------------	--	--

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

5	Planejar la metodología y evaluar el nivel de satisfacción del cliente.	<p>Planear la metodología, asignar responsabilidades para la medición y diseño de la encuesta, efectuar la medición, recopilar los resultados, comunicarlos a los involucrados para tomar las acciones de mejora con el fin de evaluar la satisfacción del cliente de Indeportes Antioquia. (solo aplica para procesos misionales )</p> <p>Se debe proceder de acuerdo con el P-MC-05 procedimiento para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente.</p>	<p>Instrumentos de medición de la satisfacción al usuario o cliente</p> <p>F-MC-06 registro de mejora</p>
---	---	--	---

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

Para la ejecución de las actividades relacionadas con las auditorías que buscan evaluar la conformidad de los requisitos (Norma, cliente y entidad) determinados en el Sistema de Gestión de la Calidad, se debe revisar el Manual de Calidad.

En el sistema de Gestión de calidad, se crea el Micro sitio denominado Gestión del cocimiento.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Población Objeto: Son todos aquellos clientes que se han beneficiado en un período dado de los productos y/o servicios de la entidad.

Población Muestral: Es un subconjunto seleccionado de manera aleatoria de la Población Objeto al cual se le aplica el instrumento para la medición de la percepción del cliente.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Control de cambios

<b>Código</b>	<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>
M-MC-04	27/05/2022	01	No aplica para la presente versión.
M-MC-04	26/09/2022	02	Se cambia registro de Evaluación de la satisfacción del cliente.

**Aprobado por**

<b>Elaboró</b> <b>Profesional Universitario</b> <b>Oficina Asesora de Planeación</b>	<b>Revisó</b> <b>Profesional Especializado</b> <b>Oficina Asesora de Planeación</b>	<b>Aprobó</b> <b>Jefe de Oficina Asesora de</b> <b>Planeación</b>
Héctor Fabián Arroyave Sánchez	Franklin Hernán Arévalo Guerrero	Óscar Raúl Flórez