

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Código:CA-EM-01
		Versión: 13
		Fecha actualización: 10/03/2025

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO DE EVALUACIÓN Y CONTROL	EVALUACIÓN
OBJETIVO	ALCANCE
Realizar vigilancia y control de la gestión administrativa, estableciendo mecanismos de seguimiento, medición, evaluación y verificación, que permitan la valoración permanente de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos bajo un enfoque sistémico que contribuya al fomento de la cultura del control, a la legalidad y la transparencia, obteniendo información para la corrección y prevención de las desviaciones (reales y potenciales) detectadas y la toma de acciones que mejoren el desempeño institucional	Inicia con la Identificación de las necesidades de los usuarios y partes interesadas y finaliza con el seguimiento a la aplicación de acciones de mejoramiento para corregir o prevenir las desviaciones reales y potenciales detectadas en la ejecución de los procesos, planes, programas, proyectos y aplicación de la normatividad, seguimiento de los informes presentados y el mejoramiento del proceso. Unidades Administrativas en las que se ejecuta: Todas las Unidades Administrativas adscritas a la Alcaldía de Itagüí.

1. REQUISITOS APLICABLES

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	MIPG	1ª. DIMENSIÓN. TALENTO HUMANO
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.		1.2. Aspectos mínimos para la implementación
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		1.2.1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano
	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS		1.2.2 Política de integridad
	4.4.1 Caracterización de Procesos		1.3 Atributos de calidad de la Dimensión
	4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, manuales, guías, formatos.)		2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
	5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO		2.2 Aspectos mínimos para la implementación
	5.1.1 Generalidades		2.1.1 Política de planeación institucional
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		2.1. 2 política de integridad.
	6 PLANIFICACIÓN		2.3 Atributos de calidad para la Dimensión
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS
	6.3 planificación de los cambios		3.2 Aspectos Mínimos para la implementación
	7.3 Toma de Conciencia		3.2.1 De la ventanilla hacia adentro:
	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	7.5.2 Creación y actualización		

Revisado por: Coordinador de Calidad o quien haga sus veces	Aprobado por: Secretario de Evaluación y Control
---	--

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
	7.5.3 Control de la información documentada 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 AUDITORÍA INTERNA 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 10. MEJORA 10.1 GENERALIDADES 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 10.3 MEJORA CONTINUA		3.2.1.1 Política de Fortalecimiento 3.2.1.3 Política gobierno digital organizacional y simplificación de procesos: 3.2.2 Relación Estado Ciudadano 3.3 Atributos de calidad para la dimensión 4ª. DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RESULTADOS 5ª. DIMENSIÓN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2. Aspectos mininos para la implementación 5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión 6ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN 7ª. DIMENSIÓN. CONTROL INTERNO

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso Direcccionamiento Estratégico	Contexto Estratégico de la Entidad	P	Analizar el contexto estratégico de la entidad para Identificar amenazas y oportunidades el proceso (Incluyendo el factor “Cambio Climatico”)	Contexto Estratégico de la Entidad	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo Procesos del Sistema de gestión – SGI Proceso Direcccionamiento Estratégico

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso Direcccionamiento Estratégico	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas	P	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, identificados.	Procesos del Sistema de Gestión – SGI
Unidades Administrativas	Resultados de la Evaluación del Sistema de Control Interno de Vigencias Anteriores		Programar la Evaluación del Sistema de Control Interno	Cronograma para la Evaluación del Sistema de Control Interno	Comité Gestión y Desempeño
Procesos del Sistema de Gestión – SGI	Informes de Auditorías Internas de vigencias anteriores		Programar las Auditorías Internas	Programa Anual de Auditorias	Alta Dirección
	Necesidades de Auditoria				Procesos del Sistema de Gestión – SGI Unidades Administrativas Secretaría de Evaluación y Control.
Organismos de Control de los Niveles Nacional y Territorial	Necesidades de Verificación de Acciones Inmediatas		Programar las verificaciones de Acciones Inmediatas	Programa de Verificaciones de Acciones Inmediatas	Unidades Administrativas
			Planear el Fomento de la Cultura del Control	Procedimiento para el Fomento de la Cultura de Control	Proceso Comunicación Pública
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo Proceso Direcccionamiento Estratégico Proceso de Gestión del Talento Humano	Plan de Desarrollo		Recopilar y recolectar los recursos e informes requeridos para la ejecución del proceso	Áreas a evaluar Instrumentos Plan de Evaluación al Sistema de Control Interno Recurso identificado PQRDS identificadas	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo Comité de Coordinación de Control Interno
	Estructura orgánica, planta de cargos, manual de funciones y competencias laborales				
	Resultados de Auditorías Externas				
Alta Dirección	Planes de Acción		Planear el la verificación de los informes de seguimiento a los planes de acción y al plan de desarrollo	Plan de Auditoría	Alta Dirección, Partes interesadas Todos los procesos del SGI

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso Direccionamiento Estratégico ICONTEC	ISO 9001:2015 (Enmienda de Cambio Climático). Plan de Gestión del Cambio Climático Institucional. Información documentada del Proceso	P	Planificar la adaptación del proceso para la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático en la prestación de los servicios asociados al proceso	Plan de Gestión del Cambio Climático	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo
Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan de Gestión del Cambio Climático de la Unidad administrativa		Incluir en la información documentada asociada al proceso acciones y compromisos tendientes a la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático	Información Documentada del Proceso, adaptada para la mitigación de los efectos y adaptación al cambio climático	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo
Auditores competentes	Programa Anual de Auditorías	H	Realizar auditorías internas al SGI	Informes de Auditoría Interna	Unidades Administrativas Todos los procesos del SGI
	Planes de Auditoría				
Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP	Normatividad Vigente en Materia de Control Interno	H	Realizar seguimiento al Plan de Desarrollo.	Seguimiento al Plan de Desarrollo	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
			Realizar seguimiento a los planes de acción.	Seguimiento Planes de Acción y Plan Indicativo Plan de Acción	
				Informe de Seguimiento al Plan de Acción	
Contaduría General de la República	Guías para la Evaluación del Sistema de Control Interno		Realizar la Evaluación del sistema de Control Interno y del Control	Informe del sistema de Control Interno y del Control Interno	Órganos de Control

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
			Interno Contable	Contable	Proceso Hacienda Pública CHIP Concejo Municipal Comunidad Comité de Coordinación de Control Interno
	Instrumentos Aplicables para la Evaluación del Sistema de Control Interno y el Control Interno Contable		Realizar las Verificaciones de Acción Inmediata		
Procesos del SGI	Procedimiento de Promoción de la Cultura de Autocontrol.		Realizar las actividades de Fomento de la Cultura del Control	Informe de la Campaña de la Cultura de Control	Procesos del SGI Comunidad
	Procedimiento para las Auditorías Internas.		Elaborar y Presentar los Informes Requeridos Producto de la Gestión del Control Interno	Informe de Auditorías Internas Informe Ejecutivo de las Auditorías Internas	
Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental.	Información de la Entidad		Rendir las cuentas del Municipio a las entidades y organismos de control que las requieren	Informe de la Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno	Comunidad Comité de Gestión y Desempeño Comité de Coordinación de Control Interno
	Recursos requeridos suministrados.		Realizar la evaluación independiente del Sistema de Control Interno	Informe de Control Interno Contable	
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes	H	Identificar y controlar las Salidas (productos y servicios) no conformes para el establecimiento de acciones.	Identificación, registro y control de Salidas No Conformes	Todos los Procesos
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Herramientas para el seguimiento y control a los procesos del SGI		Realizar seguimiento periódico para mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SGI.	Herramientas con seguimiento y control a los procesos del SGI.	Comité de Gestión y Desempeño Comité de Coordinación de Control Interno
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Normatividad y requisitos aplicables a cada proceso.		Identificar acciones de mejoramiento para el SGI	Planes de Mejoramiento.	Comité de Gestión y Desempeño Comité de Coordinación de

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
					Control Interno Procesos del SGI
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Plan de acompañamiento en el mejoramiento de los procesos del SGI	H	Realizar seguimiento y control a los riesgos y planes de mejoramiento de la Administración	Matriz de Riesgos .	Departamento Administrativo de Planeación Secretaría de Evaluación y Control Comité de Gestión y Desempeño
Secretaría de Evaluación y Control	Programa anual de auditorías aprobado		Realizar la evaluación independiente al sistema de control interno	Recomendaciones para el mejoramiento del sistema de control interno	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.
			Realizar las Auditorías de Control Interno	Informes de Auditoría	Líderes de Procesos Alta dirección Partes Interesadas
Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo.	Plan de Gestión del Cambio Climático de la Unidad Administrativa Información Documentada del proceso		Aplicar las acciones establecidas para mitigar y reducir los efectos de cambio climático en la prestación de los servicios aociados al proceso	Información documentada actualizada. Implementación de las acciones para mitigación y adaptación al cambio climático.	Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo.
Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo Procesos del SGI Órganos de control	PQRDS Tramitadas	V	Atender las peticiones quejas, reclamos, denuncias y sugerencias PQRDS	Informes de seguimiento de: PQRDS Tramitadas	Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo. Proceso Direccionamiento Estratégico
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo	Servicios asociados al Proceso		Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.	Informes de seguimiento de: Los servicios asociados al Proceso	Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo.
Procesos del SGI	Resultados de la gestión del proceso		Analizar los informes de resultados	Informes de seguimiento de: Auditorías Internas y evaluación de	Proceso Direccionamiento Estratégico

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios y/o partes interesadas	
Órganos de control	Informes de auditorías Internas y evaluación de auditores		Analizar informes de auditorías y la evaluación de los auditores	auditores		
	Hallazgos de Auditorías Internas y Externas		Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas.	Informes de seguimiento de: Hallazgos de Auditorías Internas y Externas		
	Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)		Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes)	Informes de seguimiento de: Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)		
	Matriz de riesgos del proceso		Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción	Informes de seguimiento de: Matriz de riesgos		
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo Procesos del SGI Órganos de control	Informes de seguimiento a las matrices de riesgos institucionales y de corrupción	v	Analizar los resultados del seguimiento y control a los riesgos institucionales y de corrupción y a la eficacia de las acciones implementadas	Informes de seguimiento de: Riesgos institucionales y de corrupción	Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo.	
	Servicios contratados		Realizar supervisión a los servicios contratados.	Informes de seguimiento de: Interventoría y supervisión a los Servicios contratados		Proceso Direcccionamiento Estratégico
	Indicadores de gestión del proceso		Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso.	Informes de seguimiento de: Indicadores de gestión		
	Encuestas de satisfacción		Analizar los resultados de las Encuestas de satisfacción aplicadas a los Usuarios y Partes Interesadas	Informes de seguimiento de las Encuestas de satisfacción	Secretaría de Evaluación y Control	
	Informes de Seguimiento y cumplimiento de los Indicadores de Gestión de los Procesos del SGI			Analizar los resultados del seguimiento y cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión de los procesos del SGI	Indicadores de gestión de los procesos del SGI	Procesos del SGI
					Oportunidades de Mejoramiento	
					Plan de Mejoramiento	

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
	Los servicios asociados al Proceso		Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso	Información Documentada actualizada	
Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo	Instrumentos de evaluación de auditores Internos		Evaluar a los auditores internos	Evaluación de Auditores Internos	Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo y Alta direccion
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Información Documentada del proceso		Verificar la Documentacion e implementación de las acciones para mitigación y adaptación al cambio climático documentadas en los procedimientos.	Información documentada actualizada.	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.
Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo	Hallazgos de Auditorías Internas y Externas PQRDS Tramitadas Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) Indicadores de gestión del proceso Auditorías Internas y evaluación de auditores Plan de Mejoramiento Encuestas de satisfacción Auditorías Internas y evaluación de auditores	A	Aplicar acciones de mejoramiento (acciones correctivas y de mejora) incluyendo las relacionadas con Cambio Climatico.	Plan de Mejoramiento Acciones Correctivas, Acciones de Mejora o Riesgos	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo. Secretaría de Evaluación y Control. Órganos de Control Alta Dirección Comunidad Comité de Coordinación de Control Interno

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
	Interventoría y supervisión a los Servicios contratados Plan de Gestión del Cambio Climático				
Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo	Matriz de riesgos del proceso Riesgos institucionales y de corrupción Política de Administración del Riesgo	A	Actualizar la matriz de Riesgos	Matriz de Riesgos actualizada	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo. Secretaría de Evaluación y Control. Órganos de Control Alta Dirección
	Oportunidades de Mejoramiento		Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Plan de Mejoramiento	Comité de Coordinación de Control Interno Otras Partes Interesadas

4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO

Objetivo del SGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
Objetivo 1 Impulsar el crecimiento económico y empresarial en un ambiente seguro y colaborativo, brindando Asistencia Técnica para el acceso a la justicia, desarrollando iniciativas para la reducción de la violencia, control a la construcción ilegal, protegiendo el bienestar de los habitantes, promocionando el desarrollo empresarial y turístico y fomentando la participación ciudadana para una gestión municipal efectiva.	Aportando información sobre: Los resultados de la planificación y ejecución, para la evaluación y mejoramiento continuo de los planes, programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Percepción del Usuario Frente a la prestación de los servicios relacionados con el objetivo. (PQRDS, Encuestas de Percepción), asociados con el objetivo Gestión de los riesgos asociados con los planes programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Identificación de oportunidades de mejoramiento para los planes, programas, proyectos y procesos asociados con

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: CA-EM-01
		Versión: 13
		Fecha actualización: 10/03/2025

Objetivo del SGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
	el objetivo. Implementando mecanismos de autocontrol, Realizando seguimiento y control a las metas establecidas, en los planes programas y proyectos asociadas al objetivo. Realizando seguimiento al desempeño y mejoramiento continuo de los procesos asociados al Objetivo
Objetivo 2 Reducir las brechas sociales atendiendo las necesidades de los ciudadanos de Itagüí promoviendo espacios de participación que permitan el acceso equitativo a oportunidades y servicios, en procura de la garantía de sus derechos, mejorando la calidad en la prestación de los servicios y la calidad de vida de la comunidad.	Aportando información sobre: Los resultados de la planificación y ejecución, para la evaluación y mejoramiento continuo de los planes, programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Percepción del Usuario Frente a la prestación de los servicios relacionados con el objetivo. (PQRDS, Encuestas de Percepción), asociados con el objetivo Gestión de los riesgos asociados con los planes programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Identificación de oportunidades de mejoramiento para los planes, programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Realizando seguimiento y control al cumplimiento de las políticas públicas seguridad ciudadana integral, garantía de los derechos humanos, infancia y adolescencia, familia, niños, niñas y adolescentes, discapacidad, y otras relacionadas en el objetivo. Implementando mecanismos de autocontrol, Realizando seguimiento y control a las metas establecidas, en los planes programas y proyectos asociadas al objetivo. Realizando seguimiento al desempeño y mejoramiento continuo de los procesos asociados al Objetivo
Objetivo 3 Mejorar las vías y la vivienda en el territorio, promoviendo la sostenibilidad ambiental, la gestión de los riesgos y los efectos de cambio climático; procurando condiciones habitacionales dignas para los ciudadanos y acceso a los servicios básicos, con calidad y cobertura; mejorando la	Aportando información sobre: Los resultados de la planificación y ejecución, para la evaluación y mejoramiento continuo de los planes, programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Percepción del Usuario Frente a la prestación de los servicios relacionados con el objetivo. (PQRDS, Encuestas de Percepción), asociados con el objetivo

Objetivo del SGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
conectividad entre diferentes zonas del Municipio, integrando métodos de transporte y reduciendo los tiempos de desplazamiento.	Gestión de los riesgos asociados con los planes programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Identificación de oportunidades de mejoramiento para los planes, programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Aporta información sobre la planificación y ejecución de las acciones relacionadas con cambio climático, ejecutadas por la administración. Implementando mecanismos de autocontrol, Realizando seguimiento y control a las metas establecidas, en los planes programas y proyectos asociadas al objetivo. Realizando seguimiento al desempeño y mejoramiento continuo de los procesos asociados al Objetivo Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad.
Objetivo 4 Fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración municipal, mediante la gestión eficiente de los recursos, el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, potenciando en los servidores públicos el liderazgo, la gestión del conocimiento, el bienestar laboral y el desarrollo de competencias y habilidades, promoviendo la integridad, transparencia y legalidad como principios del servicio público, evaluando y mejorando continuamente el desempeño de los procesos y la calidad en la prestación de los servicios.	Aportando información sobre: Los resultados de la planificación y ejecución, para la evaluación y mejoramiento continuo de los planes, programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Percepción del Usuario Frente a la prestación de los servicios relacionados con el objetivo. (PQRDS, Encuestas de Percepción), asociados con el objetivo Gestión de los riesgos asociados con los planes programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Identificación de oportunidades de mejoramiento para los planes, programas, proyectos y procesos asociados con el objetivo. Implementando mecanismos de autocontrol, Realizando seguimiento y control a las metas establecidas, en los planes programas y proyectos asociadas al objetivo. Realizando seguimiento al desempeño y mejoramiento continuo de los procesos asociados al Objetivo

5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (Generadores de Riesgo)

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa /Responsable	Registro/información documentada
Los planes y programas de auditoría	Realizando seguimiento al cumplimiento de los planes y programas	Secretaría de Evaluación y Control. Departamento Administrativo de Planeación	Programa anual de auditoria Plan de Auditoria
La Evaluación al SCI	Verificando la realización de la evaluación al SCI	Secretaría de Evaluación y Control. Departamento Administrativo de Planeación	Formato de evaluación del SCI (FURAG) Informe de la evaluación independiente del SCI Certificado de entrega de la información de evaluación al SCI (FURAG)
Los informes de auditoría	Verificando la entrega oportuna de los informes de auditoría	Secretaría de Evaluación y Control. Departamento Administrativo de Planeación	Informes de auditoría Estatuto Auditoría Interna Código de Ética del Auditor
El Procedimiento de Auditoría	La aplicación del procedimiento de Auditoría	Secretaría de Evaluación y Control. Departamento Administrativo de Planeación	Evaluación de auditores internos
Manejo de la información resultante de una Auditoría	A través del establecimiento de políticas institucionales comportamentales para los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas.	Secretaría de Evaluación y Control. Departamento Administrativo de Planeación	Socialización del Código de Integridad y la aplicación de los procedimientos establecidos.
Producto o servicio no conforme	Realizando seguimiento y control al Producto o servicio no conforme	Todas las Unidades Administrativas/ Líderes de procesos	Registro del producto o servicio no conforme
Implementación y eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento	Realizando seguimiento al cumplimiento de las acciones contenidas en el plan de mejoramiento (correcciones, acciones correctivas y de mejora)	Todas las Unidades Administrativas/ Líderes de procesos Departamento Administrativo de Planeación Secretaría de Evaluación y Control.	Plan de Mejoramiento

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa /Responsable	Registro/información documentada
Seguimiento a Planes de Mejoramiento	A través de la utilización de medios y canales de comunicación eficaces con las diferentes unidades administrativas	Secretaría de Evaluación y Control.	Plan de mejoramiento
Verificación de la implementación de las acciones para mitigación y adaptación al cambio climático	Verificando la implementación de las acciones para mitigación y adaptación al cambio climático documentadas en la Matriz de Riesgos y en la información documentada de los procesos	Departamento Administrativo de Planeación	Plan de Gestión de Cambio Climático Información documentada Instrumentos de Medición y Control

6. INDICADORES

(Consultar ficha de Indicadores del Proceso)

7. GESTIÓN DEL RIESGO

(Consultar Mapa de Riesgos del Proceso)

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código	Nombre		Código	Nombre
PR-EM-01	Procedimiento para las auditorías internas		PR-EM-06	Procedimiento para la Evaluación del Desempeño de los Procesos y la Mejora Continua
PR-EM-02	Procedimiento para la evaluación del sistema de control interno		PR-EM-07	Procedimiento para el control de las salidas no conformes
PR-EM-03	Procedimiento para el control interno contable		PR-EM-09	Procedimiento para la gestión de no conformidades e Implementación de acciones correctivas
PR-EM-04	Procedimiento para el Arqueo Caja Menor		PR-EM-10	Procedimiento para la elaboración y seguimiento a los planes de mejoramiento
PR-EM-05	Procedimiento para Percepción del Usuario o Parte Interesada		PR-EM-11	Procedimiento para la promoción de la cultura de control

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: CA-EM-01
		Versión: 13
		Fecha actualización: 10/03/2025

9. RECURSOS

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Secretario de Evaluación y Control. Representante de la Dirección para el SGI, Profesionales Universitarios, Técnicos (Representante de la Dirección para el SGI; Secretarios de Despacho, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina, Lideres de Procesos, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Proceso Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general, medios de transporte cuando se requiere auditar áreas distantes del CAMI.	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
Ambiente de Trabajo	Condiciones ambientales normales para la prestación de los servicios asociados al proceso en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, No requiere condiciones ambientales especiales	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Gestión del Talento Humano

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	Creación del documento.
02	15/12/2014	Se Actualizan las responsabilidades, los requisitos del MECI los Indicadores, los Riesgos y la descripción de los recursos
03	04/02/2016	Se actualizan los Indicadores y Riesgos
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015
05	29/03 /2017	Se Fusionaron las caracterizaciones de los procesos “Evaluación y Control de la Gestión” y “Análisis y Mejoramiento Continuo” cambiando el nombre del proceso por “Evaluación y Mejoramiento continuo”. Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015. Acta N° del 29 de marzo de 2017
06	12/02/2019	Se articula la Caracterización acorde a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se incluyen en los “Requisitos Aplicables” los numerales del MIPG aplicables al proceso, se eliminan los requisitos del MECI 1000 y del SISTEDA. Acta #1 Comité Directivo MECI – CALIDAD del 12/02/2019
07	13/03/2020	Se modificó:

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: CA-EM-01
		Versión: 13
		Fecha actualización: 10/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		La denominación del líder del Proceso y de los responsables, se elimina la referencia a la NTCGP 1000 debido a que esta norma fue derogada e integrada al MIPG y al vencimiento del Certificado de calidad otorgado para esta norma y se actualizan los proveedores” y “Clientes” acorde con la modificación de la Estructura Administrativa. Se elimina el “PR-EM-08 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas”, ya que el control de las mismas se realiza a través del “procedimiento para la gestión de los Riesgos y las Oportunidades” y del “Mapa de Riesgos”. Acta Coordinación de Calidad 13/03/2020
08	12/03/2021	Se actualizó: La referencia a las Unidades Administrativas, tanto en responsables como en proveedores, usuarios y partes interesadas, de acuerdo a las modificaciones realizadas en el último año a la estructura administrativa y al “ <i>Aporte Estratégico del Proceso</i> ” de acuerdo a los cambios realizados en los Objetivos institucionales y de Calidad. Ingresa el PR-EM-11 Procedimiento Promoción de la Cultura del Autocontrol. Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P.
09	08/03/2022	Se Actualizó: El numeral 4 “Aporte Estratégico del Proceso”, en los objetivos 1 y 6 debido al análisis de los objetivos Institucionales desde el contexto estratégico. El numeral 5 Puntos Críticos de Control, se adiciona el texto “Generadores de Riesgo y se actualizan los puntos críticos de Riegos acorde a la política de Riesgos y a la identificación de los riesgos del proceso, Cambios aprobados, revisados y validados en Acta de Comité Primario N° 3 del 8 de marzo de 2022 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente por la Coordinación de Calidad con Líderes de Procesos y Líderes SGI de Planeación.
10	15/06/2022	Se actualizó: El numeral 4. “Aporte estratégico del proceso”, como impacta en cada objetivo. El numeral 5. “Puntos Críticos de Control”, se modifican palabras como Código de Ética por Código de Integridad, se adiciona Código de Ética del Auditor, Estatuto de Auditoria Interna. El numeral 8 “Documentos Asociados - Información Documentada”, Se modifica el nombre de los procedimientos PR-EM-05, PR-EM-09, PR-EM-10 y PR-EM-11. Cambios presentados, revisados y aprobados en Acta de Comité Primario N° 10 del 15 de junio de 2022 de la Secretaría de Evaluación y Control.
11	03/03/2023	Se modificó: En el numeral 2 (Listado maestro de documentos externos del proceso) se realiza actualización del listado de normas aplicables al proceso. En el numeral 3 Descripción De Actividades: Se realizan división exacta entre proveedores, entradas, actividades, salidas y usuarios y partes interesadas con el fin de tener mayor comprensión y control de cuales son los entregables, interesados, entre otros del proceso. Además de

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		correcciones ortográficas y de redacción a continuación se enuncian algunos cambios: Mapa de Riesgos” “Matriz de Riesgos”, “Encuestas de Percepción” por “Encuesta de Satisfacción”, “Control interno de Gestión” por “Secretaría de Evaluación y Control” Se Incluyó: En el numeral 3 Descripción De Actividades: nuevos usuarios y/o partes interesadas en el ciclo PHVA, como proveedor del ciclo al “Proceso de Gestión del Talento Humano”. En el numeral 5 Puntos Críticos de Control (Generadores De Riesgo): se modifica “Coordinación de Calidad” por “Departamento Administrativo de Planeación” en la columna Unidad Administrativa/Responsable. En el numeral 8 Documentos Asociados-Información Documentada: solo se realizan cambios ortográficos Cambios aprobados en Acta N° 3 del 14/02/2023 del Comité Primario de Secretaría de Evaluación y Control, revisados y validados en Acta de Comité Técnico N° 02 del 03/03/2023 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente por Calidad con el Líder del Proceso y Líderes SGI de la Secretaría de Evaluación y Control.
12	04/09/2024	Se modificó: En el Numeral 3 Descripción De Actividades (CICLO PHVA), se incluyen actividades de Planificar, Hacer y Verificar relacionadas con la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático. En el Numeral 4. Aporte Estratégico del Proceso, se ajustan teniendo en cuenta los nuevos objetivos de calidad En el Numeral 5 Puntos Críticos De Control (Generadores de Riesgo), se identifica punto crítico de control asociado a la mitigación de los efectos del cambio climático. Cambios aprobados en Acta N° 13 del 29 de agosto de 2024 del Comité Primario de Secretaría de Evaluación y Control, revisados y validados en Acta de Comité Técnico N°09 del 04/09/2024 del Departamento Administrativo de Planeación, socializados previamente por con el Líder del Proceso y Enlace MIPG de la Secretaría de Evaluación y Control, Validados en mediante Acta #3 de ComitePrimario del 10 de Marzo de 2025, del Departamento Administrativo de Planeacion