



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código:CA-EM-01

Versión: 11

Fecha actualización:
03/03/2023

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	<p>Inicia con la programación de las Auditorías, las verificaciones de acciones inmediatas, la Evaluación del Sistema de Control Interno y el Fomento de la Cultura del Control 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 y seguimiento de los informes presentados.</p> <p>Unidades Administrativas en las que se ejecuta: Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Evaluación y Control y demás Unidades Administrativas adscritas a la Administración Municipal de Itagüí</p>

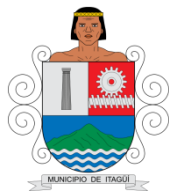
1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 Caracterización de Procesos 4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, manuales, guías, formatos.) 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 Generalidades 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.3 Toma de Conciencia 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.6 Liberación de los productos y servicios

Norma	Requisitos
MIPG	<p>1ª. DIMENSIÓN. TALENTO HUMANO 1.2. Aspectos mínimos para la implementación 1.2.1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano 1.2.2 Política de integridad 1.3 Atributos de calidad de la Dimensión</p> <p>2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.2 Aspectos mínimos para la implementación 2.1.1 Política de planeación institucional 2.1. 2 política de integridad. 2.3 Atributos de calidad para la Dimensión</p> <p>3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</p>

Revisado por: Coordinador de Calidad o quien haga sus veces

Aprobado por: Secretario de Evaluación y Control



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 11

Fecha actualización:
03/03/2023

Norma	Requisitos
	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

Norma	Requisitos
	3.2 Aspectos Mínimos para la implementación 3.2.1 De la ventanilla hacia adentro: 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 mínimos 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 Direccionamiento Estratégico	Contexto Estratégico de la Entidad	P Identificar oportunidades y riesgos para el proceso a través del análisis del contexto Estratégico de la Entidad.	Oportunidades y riesgos para el proceso identificados	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIGI



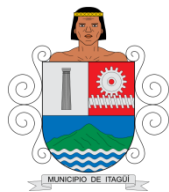
**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Proveedores	Entradas	P	Actividades	Salidas	Proceso Direccionamiento Estratégico	
Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas	
Proceso Direccionamiento Estratégico	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas			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 Integrado de Gestión – SIGI
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 Integrado de Gestión – SIGI	Informes de Auditorías Internas de vigencias anteriores			Programar las Auditorías Internas	Programa Anual de Auditorias	Alta Dirección
	Necesidades de Auditoria					Proceso Comunicación Pública
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	Proceso Direccionamiento Estratégico
			Planear el Fomento de la Cultura del Control	Unidades Administrativas		
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas		



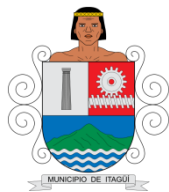
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 11

Fecha actualización:
03/03/2023

Proceso Direccionamiento Estratégico	Matriz de Riesgos		Planear las estrategias para la gestión de riesgos de la entidad	Programación de Asesorías, capacitaciones y sensibilizaciones orientadas a la gestión de los riesgos.	Proceso Direccionamiento Estratégico
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo	Plan de Desarrollo	P	Recopilar y recolectar los recursos e informes requeridos para la ejecución del proceso.	Áreas a evaluar	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo
	Estructura orgánica, planta de cargos, manual de funciones y competencias laborales				
	Resultados de Auditorías Externas				
	Normatividad Vigente				
	Directrices, necesidades y propuestas para el mantenimiento y mejoramiento del SIGI.				
Proceso Direccionamiento Estratégico	Resultados de la Evaluación del SIGI.		Elaborar plan de acompañamiento para el mejoramiento a los procesos del SIGI.	Plan de Evaluación al Sistema de Control Interno	
Proceso de Gestión del Talento Humano			Planear asesoría y acompañamiento a las diferentes unidades administrativas y procesos de la Administración Municipal	Identificación del riesgo	
				Recurso identificado	
				PQRDS identificadas	
				Programación asesoría y acompañamiento en las Unidades Administrativas	
				Necesidades de comunicación	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 11

Fecha actualización:
03/03/2023

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
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		
Auditores competentes	Instrumento o criterios de evaluación	Realizar auditorías internas al SIGI	Recomendaciones para el mejoramiento de la gestión, identificación de oportunidades de mejoramiento	Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno
		Evaluar a los auditores internos	Informes de Auditorías Internas	Comité de Coordinación de Control Interno
Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP	Normatividad Vigente en Materia de Control Interno	Realizar seguimiento a los planes de acción.	Acciones de mejoramiento	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
		Realizar seguimiento al Plan de Desarrollo.		
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 Interno Contable	Informe de Control Interno Contable	Órganos de Control Consolidador de Hacienda e Información 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		
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Procesos del SIGI	Procedimiento de Promoción de la Cultura de Autocontrol.	H	Realizar las actividades de Fomento de la Cultura del Control	Informe de Auditorías Internas	Procesos del SIGI Comunidad
	Procedimiento para las Auditorías Internas.		Elaborar y Presentar los Informes Requeridos Producto de la Gestión del Control Interno	Informe Ejecutivo de las Auditorías Internas Informe de la Campaña de la Cultura de Control	
Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental.	Información de la Entidad	H	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.		Ejecutar lineamientos para la evaluación independiente del Sistema de Control Interno	Informe de Control Interno Contable	
	Formulario del FURAG		Diligenciar el Formulario del FURAG para el MECI	Evaluación de MECI	
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Bienes y Servicios Contratados.		Definir y promover la metodología para identificar y controlar las Salidas (productos y servicios) no conformes para el establecimiento de acciones.	Fomento de la Cultura del Control	Comité de Gestión y Desempeño Secretaría de Hacienda Comité de Coordinación de Control Interno
Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Herramientas de mejoramiento.	H	Definir y promover la metodología para mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SIGI.	Información documentada para el mejoramiento a los procesos.	Comité de Gestión y Desempeño Comité de Coordinación de Control Interno
			Acompañar y asesorar a los equipos de mejoramiento continuo de los procesos del SIGI.		
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Normatividad Aplicable.	H	Definir y promover la metodología para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Asesoría y acompañamiento para el mejoramiento del SIGI	Comité de Gestión y Desempeño Comité de Coordinación de Control Interno
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Plan de acompañamiento en el mejoramiento de los procesos del SIGI		Realizar seguimiento y control a los riesgos y planes de mejoramiento de la Administración	Estadísticas del desempeño de los procesos y del SIGI.	Comité de Gestión y Desempeño
Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo Procesos del SIGI 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 Direccinamiento Estratégico



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

Fecha actualización:
03/03/2023

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo Procesos del SIGI Órganos de control	Servicios asociados al Proceso	V	Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.	Informes de seguimiento de: Los servicios asociados al Proceso
	Resultados de la gestión del proceso		Analizar los informes de resultados y la evaluación de los auditores	Informes de seguimiento de: Auditorías Internas y evaluación de auditores
	Informes de auditorías Internas y evaluación de auditores		Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas.	Informes de seguimiento de: Hallazgos de Auditorías Internas y Externas
	Hallazgos de Auditorías Internas y Externas		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)
	Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)		Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción	Informes de seguimiento de: Matriz de riesgos
	Mapa de riesgos del proceso			
				Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo. Proceso Direccinamiento Estratégico
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo	Informes de seguimiento a los Mapas 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 interventoría y/o supervisión a los servicios contratados.	Informes de seguimiento de: Interventoría y supervisión a los Servicios contratados	
	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	Encuestas de satisfacción	Secretaría de Evaluación y Control
	Informes de Seguimiento y cumplimiento de los Indicadores de Gestión de los Procesos del SIGI		Analizar los resultados del seguimiento y cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión de los procesos del SIGI	Indicadores de gestión de los procesos del SIGI	Procesos del SIGI
		Oportunidades de Mejoramiento			
			Plan de Mejoramiento		

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
-------------	----------	-------------	---------	---------------------------------



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo	Los servicios asociados al Proceso		Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso	Información Documentada actualizada	
	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 Interventoría y supervisión a los Servicios contratados	A	Aplicar acciones de mejoramiento (Corrección, acciones correctivas, de mejora o Riesgos)	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



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

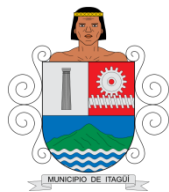
Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

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 de Evaluación y Mejoramiento Continuo. Secretaría de Evaluación y Control. Órganos de Control
	Oportunidades de Mejoramiento		Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Plan de Mejoramiento	Alta Dirección Comunidad Comité de Coordinación de Control Interno

4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:



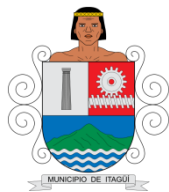
**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
<p>ITAGÜÍ SEGURA, CON JUSTICIA Y OPORTUNIDADES Orientar, liderar y ejecutar la política pública para la Seguridad Ciudadana Integral en el marco de la protección y garantía de los derechos humanos, teniendo como base la convivencia y el acceso a la justicia, el control efectivo del territorio, la protección y atención a la violencia intrafamiliar y al restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, garantizando la atención integral a la población víctima del conflicto armado residente en nuestro territorio, así como las actividades en materia de pedagogía social, archivo y gestión documental que contribuyen a dignificar y recoger la memoria de las víctimas del conflicto armado y generar espacios para la reconciliación y la paz, la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención y seguimiento para la protección de los derechos de los itagüiseños., buscando la articulación de los sectores administrativos y de justicia con presencia en el territorio y de coordinación con el gobierno municipal en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal.</p>	<p>Analizando los resultados de trámite de solicitudes PQRDS e identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos.</p> <p>Definiendo lineamientos e instrumentos para el control y seguimiento de las acciones relacionadas con la atención de las PQRDS.</p> <p>Además del 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.</p>
<p>2. MOVILIDAD SOSTENIBLE Y URBANISMO SOCIAL Mejorar las condiciones del equipamiento integral urbano de la Ciudad de Itagüí, sus calles, sus escenarios colectivos, cualificarlos y ampliarlos, permitiendo mayores oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia, entregando nuevos espacios y mejorando los existentes</p>	<p>Aplicando mecanismos de autocontrol, evaluando periódicamente la gestión de los procesos, formulando recomendaciones para el mejoramiento de los procesos</p> <p>Analizando los resultados de los procesos e identificando oportunidades de mejoramiento y realizando seguimiento a la eficacia de las acciones de mejoramiento implementadas</p> <p>Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad</p> <p>Analizando los resultados de trámite de solicitudes PQRDS e identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos.</p> <p>Seguimiento y control a los planes y proyectos relacionados con mejoramiento del equipamiento urbano.</p>
<p>3. EMPLEO, LA ECONOMÍA CREATIVA Y OPORTUNIDADES Consolidar y avanzar en la creación de un ambiente con economía global con enfoque local. Se lideran estrategias como la gestión de una política de retención,</p>	<p>Aplicando mecanismos de autocontrol, evaluando periódicamente la gestión de los procesos, formulando recomendaciones para el mejoramiento de los procesos.</p>



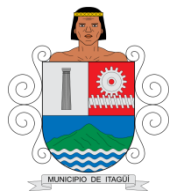
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 11

Fecha actualización:
03/03/2023

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
<p>fidelización y permanencia de la mediana y gran empresa.</p>	<p>Analizando los resultados de los procesos e identificando oportunidades de mejoramiento y realizando seguimiento a la eficacia de las acciones de mejoramiento implementadas.</p> <p>Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad.</p> <p>Analizando los resultados de trámite de solicitudes PQRDS e identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos.</p> <p>Seguimiento y control a las metas propuestas para el desarrollo económico, fortalecimiento, retención, fidelización y permanencia de las medianas y grandes empresas.</p>
<p>4. TEJIDO SOCIAL PARA EL SER, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD Consolidación de una ciudad de oportunidades desde las dimensiones poblacional, social, económica y ambiental a partir de un enfoque de intervención social donde se tiene como eje fundamental la familia, la participación, la modernización, la cultura, la salud, el deporte, la recreación y el desarrollo económico local; como ejes dinamizadores dentro de los criterios de gobernabilidad y gobernanza, y a la luz de las premisas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los tratados internacionales y las apuestas de Colombia como un Estado Social de Derecho y sus principios constitucionales, legales y jurisprudenciales; se hace necesario que la estructura orgánica cuente con un compromiso por la equidad, la cultura y el tejido social.</p>	<p>Aplicando mecanismos de autocontrol, evaluando periódicamente la gestión de los procesos, formulando recomendaciones para el mejoramiento de los procesos.</p> <p>Analizando los resultados de los procesos e identificando oportunidades de mejoramiento y realizando seguimiento a la eficacia de las acciones de mejoramiento implementadas.</p> <p>Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad.</p> <p>Analizando los resultados de trámite de solicitudes PQRDS e identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos.</p> <p>Seguimiento y control a los planes de acción de las unidades administrativas que apuntan a los objetivos de desarrollo sostenible, fortalecimiento de la familia y a la comunidad.</p>
<p>5. ITAGÜÍ AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE Mejorar las condiciones de uso y apropiación del territorio, ampliando la oferta ambiental; mediante la promoción de acciones para la gestión, planificación, protección y conservación ambiental en la ciudad, con estrategias de consumo y producción sostenible, implementación de tecnologías limpias, uso eficiente y</p>	<p>Aplicando mecanismos de autocontrol, evaluando periódicamente la gestión de los procesos, formulando recomendaciones para el mejoramiento de los procesos.</p> <p>Analizando los resultados de los procesos, identificando oportunidades de mejoramiento y realizando seguimiento a la eficacia de las acciones de mejoramiento implementadas.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
<p>preservación de los recursos naturales; aprovechamiento de residuos sólidos hacia una ciudad de economía circular, fomento de la educación ambiental, cobertura de servicios públicos, optimización de los sistemas de acueductos veredales, promoción de prácticas sostenibles que permitan mitigar el cambio climático, seguimiento a las actividades industriales, comerciales y/o de servicio; la reducción del riesgo de desastre y la Protección animal; garantizando que esta generación y las futuras, cuenten con una ciudad de oportunidades habitable y resiliente ante los impactos y los riesgos de desastres</p>	<p>Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad.</p> <p>Analizando los resultados de trámite de solicitudes PQRDS e identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos.</p> <p>Seguimiento y control al uso eficiente y a la preservación de los recursos naturales en especial los que afecten el cambio climático, con el objetivo de garantizar una ciudad habitable, resiliente y con una cobertura plena de los servicios públicos en especial a los habitantes más vulnerables.</p>
<p>6. BUEN GOBIERNO PARA UNA CIUDAD PARTICIPATIVA Y DE OPORTUNIDADES. Fortalecimiento institucional Mejorando continuamente los procesos y fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano de la administración municipal, garantizando la participación y el consenso social, propiciando la sensibilidad individual en un contexto comunitario y territorial.</p>	<p>Realizando actividades de Mantenimiento y mejoramiento de los procesos.</p> <p>Mejorando continuamente los medios o mecanismos para la atención a los ciudadanos.</p> <p>Revisando y actualizando la información documentada del proceso siempre que se requiera.</p> <p>Disponiendo el personal suficiente para atender la demanda de la población. Capacitando a los empleados en atención a la ciudadanía siempre que se detecte la necesidad.</p> <p>Coordinando, asesorando y acompañando a los líderes de Procesos y Líderes SIGI para el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.</p> <p>Aplicando instrumentos de seguimiento y medición para el mejoramiento de los procesos ejecutados en Entidad.</p> <p>Capacitando y acompañando a los Auditores Internos de Calidad, Líderes de Procesos y Líderes SIGI para la evaluación de los procesos y mejoramiento en la prestación de los servicios.</p> <p>Mejoramiento continuo de los procesos que afecten el desempeño de la Unidad Administrativa y fortalecimiento de las competencias laborales del personal adscrito a la unidad administrativa que incida en la presentación de los servicios a cargo de la misma.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

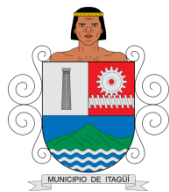
Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

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 auditoría Plan de Auditoría
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
Aplicación de Acciones Correctivas	Realizando seguimiento a la aplicación de Acciones Correctivas	Todas las Unidades Administrativas/ Líderes de procesos	Registro de acciones correctivas
Los Riesgos/Aplicación de Acciones Preventivas	Realizando seguimiento a la aplicación de Acciones Preventivas	Todas las Unidades Administrativas/ Líderes de procesos	Registro de acciones preventivas



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa /Responsable	Registro/información documentada
Cumplimiento a Plan de Mejoramiento	Realizando seguimiento al cumplimiento de las acciones contenidas en el plan de mejoramiento	Todas las Unidades Administrativas/ Líderes de procesos Departamento Administrativo de Planeación Secretaría de Evaluación y Control.	Plan de mejoramiento
Eficacia de las acciones de mejoramiento	Verificando la eficacia de las acciones implementadas	Líderes de procesos Departamento Administrativo de Planeación Secretario de Evaluación y Control.	Eficacia de las acciones de mejoramiento
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

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 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



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 11

**Fecha actualización:
03/03/2023**

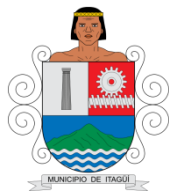
				Implementación de acciones correctivas
PR-EM-04	Procedimiento para el arqueo de cajas menores		PR-EM-10	Procedimiento para la elaboración y seguimiento a los planes de mejoramiento
PR-EM-05	Procedimiento para la medición y análisis de la satisfacción del usuario y partes interesadas		PR-EM-11	Procedimiento para la promoción de la cultura de control

9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Secretario de Evaluación y Control. Representante de la Dirección para el SIGI, Profesionales Universitarios, Técnicos (Representante de la Dirección para el SIGI; Secretarios de Despacho, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina, Líderes 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.



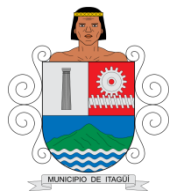
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 11

Fecha actualización:
03/03/2023

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		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 modifica 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 actualiza 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 “Aporte Estratégico del Proceso” 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 Actualizo: 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 SIGI de Planeación.
10	15/06/2022	Se actualiza 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.



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 11

Fecha actualización:
03/03/2023

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		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	<p>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 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”</p> <p>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</p> <p>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 SIGI de la Secretaría de Evaluación y Control.</p>