



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código:CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
30/09/2024

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 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.</p> <p>Unidades Administrativas en las que se ejecuta: Todas las Unidades Administrativas adscritas a la Alcaldía de Itagüí, realizan evaluación a los Procesos que ejecutan, como Primera Línea de Defensa; el Departamento Administrativo de Planeación, realiza seguimiento y medición a los Procesos de la entidad, como Segunda Línea de Defensa, y la Secretaría de Evaluación y Control, realiza seguimiento y control a la gestión de la entidad, como Tercera Línea de Defensa.</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	

Norma	Requisitos
MIPG	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
	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

Revisado por: Coordinador de Calidad o quien haga sus veces

Aprobado por: Secretario de Evaluación y Control



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

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 AUDITORIA 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
	3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS 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 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 Direccional Estratégico	Contexto Estratégico de la Entidad	P Analizar el contexto estratégico de la entidad para Identificar amenazas y oportunidades el proceso.	Contexto Estratégico de la Entidad	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo Procesos del Sistema de



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
				gestión – SGI Proceso Direccionamiento Estratégico
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 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 Direccionamiento 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			



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
				Alta Dirección, Partes interesadas Todos los procesos del SGI
ICONTEC	Enmienda de Cambio Climático. Plan de Gestión del Cambio Climático Institucional.	P Planear las actividades para mitigación y adaptación al cambio climático	Plan de Gestión del Cambio Climático	Todos los Procesos
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 Seguimiento Planes de Acción y Plan Indicativo Plan de Acción Informe de Seguimiento al Plan de Acción
			Realizar seguimiento a los planes de acción.	
Contaduría General de la República	Guías para la Evaluación del Sistema de Control Interno	H	Realizar la Evaluación del sistema de Control Interno y del Control Interno Contable	Órganos de Control 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.		Informe de la Campaña de la Cultura de Control	Procesos del SGI



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
	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	Comunidad
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	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	H 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.	H Identificar acciones de mejoramiento para el SGI	Planes de Mejoramiento.	Comité de Gestión y Desempeño Comité de Coordinación de 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



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

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	Informes de Auditoría	Líderes de Procesos Alta dirección Partes Interesadas
Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo.	Plan de Gestión del Cambio Climático	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 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	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 Procesos del SGI Órganos de control	Servicios asociados al Proceso	V Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso. Analizar los informes de resultados Analizar informes de auditorías y la evaluación de los auditores Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas. Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No	Informes de seguimiento de: Los servicios asociados al Proceso	Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo. Proceso Direccionamiento Estratégico
	Resultados de la gestión del proceso		Informes de seguimiento de: Auditorías Internas y evaluación de auditores	
	Informes de auditorías Internas y evaluación de auditores		Informes de seguimiento de: Hallazgos de Auditorías Internas y Externas	
	Hallazgos de Auditorías Internas y Externas		Informes de seguimiento de: Registro de Salidas No Conformes	
Registro de Salidas No Conformes (servicios no				



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
	conformes)		(servicios no conformes)	
	Matriz de riesgos del proceso	conformes del proceso (Productos o servicios no conformes) 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 Realizar supervisión a los servicios contratados. Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso. Analizar los resultados de las Encuestas de satisfacción aplicadas a los Usuarios y Partes Interesadas Analizar los resultados del seguimiento y cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión de los procesos del SGI Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso	Informes de seguimiento de: Riesgos institucionales y de corrupción	Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo. Proceso Direccionamiento Estratégico
	Servicios contratados		Informes de seguimiento de: Interventoría y supervisión a los Servicios contratados	
	Indicadores de gestión del proceso		Informes de seguimiento de: Indicadores de gestión	
	Encuestas de satisfacción		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		Indicadores de gestión de los procesos del SGI Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	Procesos del SGI
	Los servicios asociados 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 Alta dirección



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Plan de Gestión del Cambio Climático	Verificar la implementación de las acciones para mitigación y adaptación al cambio climático documentadas en los procedimientos.	Plan de Gestión del Cambio con seguimiento	Evaluación y Mejoramiento Continuo.
Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo	<p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>PQRDS Tramitadas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</p> <p>Indicadores de gestión del proceso</p> <p>Auditorías Internas y evaluación de auditores</p> <p>Plan de Mejoramiento Encuestas de satisfacción</p> <p>Auditorías Internas y evaluación de auditores</p> <p>Interventoría y supervisión a los Servicios contratados</p> <p>Plan de Gestión del Cambio Climático</p>	<p>A</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Corrección, acciones correctivas, de mejora o Riesgos)</p>	<p>Plan de Mejoramiento</p> <p>Acciones Correctivas, Acciones de Mejora o Riesgos</p>	<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Secretaría de Evaluación y Control.</p> <p>Órganos de Control Alta Dirección Comunidad</p> <p>Comité de Coordinación de Control Interno</p>



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
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. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO

Objetivo del SGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
<p>Objetivo 1: Desarrollo comercial y empresarial en un entorno seguro y participativo. 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.</p>	<p>Aportando información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Objetivo del SGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
	<p>Implementando mecanismos de autocontrol,</p> <p>Realizando seguimiento y control a las metas establecidas, en los planes programas y proyectos asociadas al objetivo.</p> <p>Realizando seguimiento al desempeño y mejoramiento continuo de los procesos asociados al Objetivo</p>
<p>Objetivo 2: Equidad social y garantía de derechos: 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.</p>	<p>Aportando información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> <p>Implementando mecanismos de autocontrol,</p> <p>Realizando seguimiento y control a las metas establecidas, en los planes programas y proyectos asociadas al objetivo.</p> <p>Realizando seguimiento al desempeño y mejoramiento continuo de los procesos asociados al Objetivo</p>
<p>Objetivo 3: Ordenamiento territorial e infraestructura: 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</p>	<p>Aportando información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Objetivo del SGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
<p>calidad y cobertura; mejorando la conectividad entre diferentes zonas del Municipio, integrando métodos de transporte y reduciendo los tiempos de desplazamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Aporta información sobre la planificación y ejecución de las acciones relacionadas con cambio climático, ejecutadas por la administración.</p> <p>Implementando mecanismos de autocontrol,</p> <p>Realizando seguimiento y control a las metas establecidas, en los planes programas y proyectos asociadas al objetivo.</p> <p>Realizando seguimiento al desempeño y mejoramiento continuo de los procesos asociados al Objetivo</p> <p>Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad.</p>
<p>Objetivo 4: Gestión Institucional transparente y con resultados: 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.</p>	<p>Aportando información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Implementando mecanismos de autocontrol,</p> <p>Realizando seguimiento y control a las metas establecidas, en los planes programas y proyectos asociadas al objetivo.</p> <p>Realizando seguimiento al desempeño y mejoramiento continuo de los procesos asociados al Objetivo</p>



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

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
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	Plan de Mejoramiento

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: CA-EM-01
		Versión: 12
		Fecha actualización: 04/09/2024

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa /Responsable	Registro/información documentada
		Secretaría de Evaluación y Control.	
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

9. RECURSOS

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: CA-EM-01
		Versión: 12
		Fecha actualización: 04/09/2024

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, 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. 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: 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



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		“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 “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 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 correcciones ortográficas y de redacción a continuación se enuncian algunos cambios: Mapa de Riesgos” “Matriz de



Alcaldía de Itagüí

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 12

Fecha actualización:
04/09/2024

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		<p>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 SGI de la Secretaría de Evaluación y Control.</p>
12	04/09/2024	<p>Se modificó: El Alcance (se definen las líneas de defensa) En el Numeral 3 Descripción De Actividades (CICLO PHVA), se ajustan algunas actividades 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. En el Numeral 8 Documentos Asociados-Información Documentada, se ajustan en su totalidad los PR-EM-05 Procedimiento para Percepción del Usuario o Parte Interesada y PR-EM-06 Procedimiento para la Evaluación del Desempeño de los Procesos y la Mejora Continua</p> <p>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, trabajados y socializados previamente por Calidad con el Líder del Proceso y Enlace MIPG de la Secretaría de Evaluación y Control.</p>