



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código:CA-EM-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

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 Acción Inmediata, 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	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
	3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS
	3.2 Aspectos Mínimos para la implementación
	3.2.1 De la ventanilla hacia adentro:

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: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

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
	3.2.1.1 Política de Fortalecimiento 3.2.1.3 Política gobierno digital organizacional y simplificación de procesos: 3.2.2 Relación Estado Ciudadano: 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 Direccionamiento Estratégico	Contexto Estratégico de la Entidad Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas	Identificar oportunidades y riesgos para el proceso a través del análisis del contexto Estratégico de la Entidad. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	oportunidades y riesgos para el proceso identificados Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, identificados.	Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo
Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo	Resultados de la Evaluación del Sistema de Control Interno de Vigencias Anteriores	Programar la Evaluación del Sistema de Control Interno Programar las Auditorías Internas	Cronograma para la	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIGI



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Unidades Administrativas Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIGI Organismos de Control de los Niveles Nacional y Territorial Auditores Externos Entidades Certificadoras	Informes de Auditorías Internas de vigencias anteriores Necesidades de Auditoria Necesidades de Verificación de Acción Inmediata Mapa de Riesgos Plan de Desarrollo 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. Resultados de la Evaluación del SIGI.	Programar las Verificaciones de Acción Inmediata Planear el Fomento de la Cultura del Control Planear asesoría y acompañamiento a las diferentes unidades administrativas y procesos de la Administración Municipal Planear las estrategias para la gestión de riesgos de la entidad Recopilar y recolectar los recursos e informes requeridos para la ejecución del proceso. Elaborar plan de acompañamiento para el mejoramiento a los procesos del SIGI.	Evaluación del Sistema de Control Interno Programa Anual de Auditorias Programa de Verificaciones de Acción Inmediata Áreas a evaluar. Instrumentos. Plan de Evaluación al SCI Identificación del Riesgo Recursos identificados PQR identificadas Programación asesoría y acompañamiento en las Unidades Administrativas Necesidades de comunicación.	Comité Gestión y Desempeño Alta Dirección Proceso Comunicación Pública Unidades Administrativas
Control Interno de Gestión Auditores competentes Departamento	Programa de auditorias aprobado Instrumento o criterios de evaluación	H Realizar la evaluación independiente al sistema de control interno Realizar las Auditorías de Control Interno Realizar auditorías internas al SIGI	Recomendaciones para el mejoramiento del sistema de control interno Recomendaciones para el mejoramiento de la gestión, identificación de	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo. Consejo Asesor del Gobierno Nacional



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Administrativo de la Función Pública-DAFP Contaduría General de la República Procesos del SIGI Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Normatividad Vigente en Materia de Control Interno Guías para la Evaluación del Sistema de Control Interno Instrumentos Aplicables para la Evaluación del Sistema de Control Interno y el Control Interno Contable Información de la Entidad Recursos requeridos suministrados. Bienes y Servicios Contratados. Herramientas de mejoramiento. Normatividad Aplicable. Plan de acompañamiento en el mejoramiento de los procesos del SIGI	Evaluar a los auditores internos Realizar seguimiento a los planes de acción. Realizar seguimiento al Plan de Desarrollo. Realizar la Evaluación del sistema de Control Interno y del Control Interno Contable Realizar las Verificaciones de Acción Inmediata Realizar las Actividades Fomento de la Cultura del Control Elaborar y Presentar los Informes Requeridos Producto de la Gestión del Control Interno Rendir las cuentas del Municipio a las entidades y organismos de control que las requieren Definir y promover la metodología para identificar y controlar las Salidas (productos y servicios) no conformes para el establecimiento de acciones. Definir y promover la metodología para mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SIGI. Acompañar y asesorar a los equipos de mejoramiento continuo de los procesos del SIGI. Definir y promover la metodología para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Realizar seguimiento y control a los riesgos y planes de mejoramiento de la Administración	oportunidades de mejoramiento Informes de Auditorías Internas Acciones de mejoramiento Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno Informe de Control Interno Contable Fomento de la Cultura del Control Informe de Control Interno Contable Información documentada para el mejoramiento a los procesos. Asesoría y acompañamiento para el mejoramiento del SIGI Estadísticas del desempeño de los procesos y del SIGI.	en Materia de Control Interno Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Órganos de Control Concejo Municipal Procesos del SIGI Comité de Gestión y Desempeño Secretaría de Hacienda Comunidad
Proceso evaluación y Mejoramiento	Servicios asociados al Proceso Resultados de la gestión del	V Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios	Informes de seguimiento de: Los servicios asociados al	Proceso evaluación y Mejoramiento



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
<p>Continuo</p> <p>Procesos del SIGI</p> <p>Órganos de control</p>	<p>proceso</p> <p>Informes de auditorías Internas y evaluación de auditores</p> <p>PQRS Tramitadas</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</p> <p>Mapa de riesgos del proceso</p> <p>Servicios contratados</p> <p>Indicadores de gestión del proceso</p> <p>Encuestas de percepción</p> <p>Informes de seguimiento a los Mapas de riesgos institucionales y de corrupción</p> <p>Informes de Seguimiento y cumplimiento de los Indicadores de Gestión de los Procesos del SIGI</p>	<p>asociados al Proceso.</p> <p>Atender las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS</p> <p>Analizar los informes de resultados y la evaluación de los auditores</p> <p>Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes),</p> <p>Realizar interventoría a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción</p> <p>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Analizar los resultados de las Encuestas de percepción aplicadas a los Usuarios y Partes Interesadas</p> <p>Analizar los resultados del seguimiento y control a los riesgos institucionales y de corrupción y a la eficacia de las acciones implementadas</p> <p>Analizar los resultados del seguimiento y cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión de los procesos del SIGI</p>	<p>Proceso</p> <p>Auditorías Internas y evaluación de auditores</p> <p>PQRS Tramitadas</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</p> <p>Interventoría y supervisión a los Servicios contratados</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Indicadores de gestión</p> <p>Encuestas de percepción</p> <p>Riesgos institucionales y de corrupción</p> <p>Indicadores de gestión de los procesos del SIG</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Continuo</p> <p>Proceso</p> <p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Procesos del SIGI</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de:</p> <p>Los servicios asociados al Proceso</p> <p>Auditorías Internas y evaluación de auditores</p> <p>PQRS Tramitadas</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</p> <p>Interventoría y supervisión a los Servicios contratados</p> <p>Mapa de riesgos del proceso</p> <p>Indicadores de gestión del proceso</p> <p>Encuestas de percepción</p> <p>Riesgos institucionales y de corrupción</p> <p>Indicadores de gestión de los procesos del SIG</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora).</p> <p>Actualizar el Mapa de Riesgos</p> <p>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas</p>	<p>Información Documentada actualizada</p> <p>Acciones Correctivas</p> <p>Acciones Preventivas</p> <p>Acciones de Mejora</p> <p>Mapa de Riesgos actualizado</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Alta Dirección</p> <p>Secretaría de Evaluación y Control.</p> <p>Órganos de Control</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
<p>1. 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>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, identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos y realizando seguimiento a la implementación y 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>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> <p>Analizando los resultados de los procesos, identificando oportunidades de mejoramiento</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
<p>fidelización y permanencia de la mediana y gran empresa.</p>	<p>para los procesos y realizando seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones de mejoramiento implementadas Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad Analizando los resultados de trámite de solicitudes PQRDS e identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos</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 Analizando los resultados de los procesos, identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos y realizando seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones de mejoramiento implementadas Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad Analizando los resultados de trámite de solicitudes PQRDS e identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos</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 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 sostenible 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>Aplicando mecanismos de autocontrol, evaluando periódicamente la gestión de los procesos, formulando recomendaciones para el mejoramiento de los procesos Analizando los resultados de los procesos, identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos y realizando seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones de mejoramiento implementadas Formulando recomendaciones e informes tendientes al mejoramiento de las aptitudes del personal que atiende a la comunidad Analizando los resultados de trámite de solicitudes PQRDS e identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (características)
<p>6. BUEN GOBIERNO PARA UNA CIUDAD PARTICIPATIVA Y DE OPORTUNIDADES. Fortalecimiento institucional <i>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.</i></p>	<p>Realizando actividades de Mantenimiento y mejoramiento del proceso. Mejorando continuamente los medios o mecanismos para la atención a los ciudadanos. Revisando y actualizando la información documentada del proceso siempre que se requiera. 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. Coordinando, asesorando y acompañando a los líderes de Procesos y Líderes SIGI para el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad. Aplicando instrumentos de seguimiento y medición para el mejoramiento de los procesos ejecutados en Entidad. 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>

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. Coordinación de Calidad	Programa de auditoría Plan de Auditoría
La Evaluación al SCI	Verificando la realización de la evaluación al SCI	Secretaría de Evaluación y Control. Coordinación de Calidad	Encuestas de Evaluación al SCI Informe ejecutivo anual Certificado de entrega de la información de evaluación al SCI
Los informes de auditoría	Verificando la entrega oportuna de los informes de auditoría	Secretaría de Evaluación y Control.	Informes de auditoría



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Código: CA-EM-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa /Responsable	Registro/información documentada
		Coordinación de Calidad	
El procedimiento de Auditoría	La aplicación del procedimiento de Auditoría	Secretaría de Evaluación y Control. Coordinación de Calidad	Evaluación de auditores internos y de las auditorías
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. Coordinación de Calidad	Socialización del código de ética 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
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 Coordinación de Calidad Secretaría de Evaluación y Control.	Plan de mejoramiento por procesos
Eficacia de las acciones de mejoramiento	Verificando la eficacia de las acciones implementadas	Líderes de procesos Coordinación de Calidad Secretaría 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 por procesos

6. INDICADORES:

(Consultar ficha de Indicadores del Proceso)

7. GESTIÓN DEL RIESGO:



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

(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 salidas No Conformes
PR-EM-03	Procedimiento para el control interno contable	PR-EM-09	Procedimiento para la toma de acciones correctivas
PR-EM-04	Procedimiento para el arqueo de cajas menores	PR-EM-10	Elaboración y seguimiento de planes de mejoramiento
PR-EM-05	Procedimiento para la percepción del usuario o parte interesada	PR-EM-11	Procedimiento Promoción de la Cultura del Autocontrol

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



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: CA-EM-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
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 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.