 <p>Municipio de Sabaneta <b>CONCEJO MUNICIPAL</b></p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-EMC-01
			Versión: 4
	<b>Proceso:</b> Evaluación y Mejoramiento Continuo	<b>Responsable:</b> Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
<b>Tipo de proceso:</b> Evaluación			Página 1 de 5

<b>OBJETIVO:</b> Realizar Evaluación y control a la gestión de la Corporación, estableciendo mecanismos que permitan la valoración permanente de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos contribuyendo al fomento de la cultura del control, 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 Corporativo	<b>ALCANCE:</b> Este proceso Inicia con la planificación de la Evaluación de los procesos del SIG y la medición de la gestión hasta el análisis, elaboración y seguimiento la eficacia de los planes de mejoramiento por procesos.
---	--


**REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 APLICABLES AL PROCESO**

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 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
---	---


**REQUISITOS DEL MIPG APLICABLES AL PROCESO**

<b>1ª. DIMENSIÓN. TALENTO HUMANO</b> 1.2.2 Política de integridad  <b>2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b> 2.1.1 Política de planeación institucional  <b>3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</b> 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	<b>4ª. DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b>  <b>5ª. DIMENSIÓN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>  <b>6ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</b>  <b>7ª. DIMENSIÓN. CONTROL INTERNO</b>
---	---


Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Corporativo</li> <li>Proceso Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto Estratégico de la Entidad</li> <li>Necesidades y</li> </ul>	<p><b>P</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar oportunidades y riesgos para el proceso a través del análisis del contexto Estratégico de la Entidad.</li> <li>Identificar las necesidades y expectativas de los</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades y riesgos para el proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Evaluación y Mejoramiento</li> </ul>

 <p>Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-EMC-01
			Versión: 4
	<b>Proceso:</b> Evaluación y Mejoramiento Continuo	<b>Responsable:</b> Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
<b>Tipo de proceso:</b> Evaluación			Página 2 de 5

<p>y Mejoramiento continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del SGI</li> <li>• Organismos de Control</li> <li>• Auditores Internos y Externos</li> <li>• Ente Certificador</li> </ul>	<p>expectativas de los usuarios y partes interesadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de Auditoria</li> <li>• Mapa de Riesgos</li> <li>• Estructura orgánica, planta de cargos</li> <li>• Resultados de Informes de auditorías Internas y Externas</li> </ul>	<p>usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>3. Programar las Auditorías Internas</p> <p>4. Planear las estrategias para la gestión de riesgos de la entidad</p> <p>5. Recopilar y recolectar los recursos e información requeridos para la ejecución del proceso.</p>	<p>identificados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, identificados.</li> <li>• Programa de Auditorias</li> <li>• Identificación del Riesgo</li> </ul>	<p>continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del SIGI</li> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Proceso Comunicación Pública</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes y partes interesadas</li> <li>• Entes de legislación, regulación y control</li> <li>• Comunicación Pública</li> <li>• Procesos del SGI</li> <li>• DAFP</li> <li>• Direccionamiento Corporativo</li> </ul>	<p>• PQRS y Felicitaciones registradas</p> <p>• Normatividad</p> <p>• Manual del SGI</p> <p>• Directrices de comunicaciones</p> <p>• Informes de gestión H</p> <p>• Encuestas</p> <p>• Directrices DAFP</p> <p>• Acciones de mejoramiento propuestas</p>	<p>6. Gestionar la atención de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias (PQRS) y las Felicitaciones</p> <p>7. Definir y promover la metodología para identificar y controlar las Salidas (productos y servicios) no conformes para el establecimiento de acciones.</p> <p>8. Definir y promover la cultura de mejoramiento continuo a la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SGI.</p> <p>9. Aplicar las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora,</p> <p>10. Realizar el Seguimiento a los indicadores de Gestión de los procesos</p> <p>11. Realizar seguimiento a la Gestión de los Riesgos</p> <p>12. Realizar el seguimiento a la gestión de los procesos</p> <p>13. Medir la satisfacción del cliente; Corporados, Administración Municipal y Comunidad</p> <p>14. Elaborar y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a PQRS y las Felicitaciones</li> <li>• Registros de comunicación</li> <li>• Actas del Comité e informes anexos</li> <li>• Informes de la encuesta de satisfacción de</li> <li>• Resultados del Plan de Mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes y partes interesadas</li> <li>• Entes de control</li> <li>• Procesos del SGI</li> <li>• Direccionamiento Corporativo</li> <li>• Entes jurisdiccionales y administrativos</li> <li>• Proceso Análisis y Mejoramiento Continuo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de gestión</li> </ul>	<p><b>V</b> <u>Auto Controles Preventivos:</u></p> <p>15. Monitoreo y evaluación a los planes de mejoramiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes de control</li> </ul>

 <p>Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-EMC-01
			Versión: 4
	<b>Proceso:</b> Evaluación y Mejoramiento Continuo	<b>Responsable:</b> Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
<b>Tipo de proceso:</b> Evaluación			Página 3 de 5

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Corporativo</li> <li>• Entes de control</li> <li>• Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo</li> <li>• Gestión Humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores calculados</li> <li>• Acta de la revisión por la dirección</li> <li>• Informes de auditorías</li> <li>• Mapa de riesgos</li> <li>• Planes de mejoramiento</li> </ul>	<p>de los procesos</p> <p>16. Seguimiento a las respuestas de las Quejas, Reclamos y Sugerencias</p> <p>17. Actualización de las encuestas de satisfacción del cliente y autoevaluación del control</p> <p><b>AutoControles Correctivos:</b></p> <p>18. Realizar seguimiento a la oportunidad en la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias</p> <p>19. Repetir encuesta de satisfacción o autoevaluación</p> <p><b>Análisis de Datos:</b></p> <p>20. Analizar los informes de gestión</p> <p>21. Analizar los indicadores de gestión</p> <p>22. Analizar los resultados de la revisión por la dirección y auditorías</p> <p>23. Analizar los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia</p> <p>24. Evaluar los planes de mejoramiento</p>	<p>seguimiento y medición al proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de los riesgos</li> <li>• Evaluación de los planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Evaluación Y Mejoramiento continuo</li> <li>• Direccionamiento Corporativo</li> <li>• Comunicación Pública</li> </ul>
<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Acciones de Mejoramiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías Internas y evaluación de auditores</li> <li>• PQRS Tramitadas</li> <li>• Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</li> <li>• Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</li> </ul>	<p>25. Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>26. Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora).</p> <p>27. Actualizar el Mapa de Riesgos</p> <p>28. Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información Documentada actualizada</li> <li>• Acciones Correctivas</li> <li>• Acciones Preventivas</li> <li>• Acciones de Mejora</li> <li>• Mapa de Riesgos actualizado</li> <li>• Plan de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</li> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Órganos de Control</li> </ul>


 <p>Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-EMC-01
			Versión: 4
	<b>Proceso:</b> Evaluación y Mejoramiento Continuo	<b>Responsable:</b> Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
<b>Tipo de proceso:</b> Evaluación			Página 4 de 5

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de riesgos del proceso</li> <li>• Encuestas de percepción</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Indicadores de gestión de los procesos del SIG</li> <li>• Plan de Mejoramiento</li> </ul>		Mejoramiento	
---	--	--------------	--

Recursos	Documentos Internos – Procedimientos	Documentos Externos
<p><b>Físicos:</b> Oficinas dotadas, Hardware y Software Comercial, Sala de Reuniones.</p> <p><b>Humanos:</b> Secretario General y Coordinador de Calidad.</p> <p><b>Ambiente de Trabajo:</b> Temperatura Ambiente, Iluminación Adecuada, Fuera de Ruido. (Ver Panorama de Riesgos)</p>	<p><b>PR-EMC-01:</b> Procedimiento para las Auditorías Internas</p> <p><b>PR- EMC -01:</b> Procedimiento para el Análisis de Datos y Mejora Continua</p> <p><b>PR- EMC -02:</b> Procedimiento para Control de Salidas No Conformes</p> <p><b>PR- EMC -03:</b> Procedimiento para la Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias y Felicitaciones</p> <p><b>PR- EMC -04:</b> Procedimiento para la Elaboración y seguimiento de Planes de Mejoramiento (Acciones Correctivas y de Mejora)</p> <p><b>PR- EMC -05:</b> Medición de la Satisfacción de los Usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 87 de 1993 (Control Interno)</li> <li>• Ley 498 de 1998 (Sistema de Desarrollo Administrativo)</li> <li>• Ley 134 de 1994 (Participación Ciudadana)</li> <li>• Ley 872 de 2003 (Sistema de Calidad)</li> <li>• Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario)</li> <li>• Ley 190 de 1995 (Moralidad – Quejas y Reclamos)</li> <li>• Normas ISO 9000:2015</li> <li>• Guías DAFP (Administración del Riesgo)</li> </ul> <p>Ver Listado Maestro de Documentos (Normograma)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Gestión Documental SGI</li> </ul>

### Indicadores

Nombre del Indicador	Tipo	Fórmula	Fuente de verificación	Meta	Tendencia	Frecuencia de Medición	Responsable
Cumplimiento del programa de auditoria	Eficacia	Nº de auditorías realizadas / total de auditorías Planificadas*100	Programa anual de Auditorías Internas, Plan de auditoria Informe de auditoria	90%	Aumentar	Semestral	Coordinador de Calidad

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-EMC-01
			Versión: 4
	<b>Proceso:</b> Evaluación y Mejoramiento Continuo	<b>Responsable:</b> Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
<b>Tipo de proceso:</b> Evaluación			Página 5 de 5

Entrega oportuna de informes de auditoría	Eficiencia	N° de informes de auditoría entregados oportunamente/ N° de informes de auditoría entregados x 100	informes de auditoría, correo electrónico	100%	Mantener	Semestral	Coordinador de Calidad
Evaluación de auditores internos	Efectividad	N° de auditores con calificación satisfactoria / N° de auditores evaluados* 100	evaluación de auditores	100%	Aumentar	Semestral	Coordinador de Calidad
Seguimiento Planes de Mejoramiento	Eficacia	N° de acciones de mejoramiento cerradas/N° de acciones con fecha de cumplimiento en el periodo de seguimiento x100	Plan de Mejoramiento	60%	Mantener	Semestral	Coordinador de Calidad
Control de salidas no conformes	Eficacia	N° de salidas no conformes identificadas /N° de Salidas no conformes con el control correspondiente x 100	Actas, Registro de salidas no conformes, Plan de mejoramiento	100%	Mantener	Semestral	Coordinador de Calidad
Percepción de los Usuarios	Efectividad	N° de encuestados satisfechos/ N° Total de encuestados x 100	Encuestas de percepción, Informes	95%	Mantener	Semestral	Coordinador de Calidad