

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

OBJETIVO: 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	ALCANCE: 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

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

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



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: CA-EMC-01

Versión: 4

Proceso:
 Evaluación y Mejoramiento Continuo

Responsable:
 Representante de la Dirección y
 Coordinador de Calidad

Fecha de Aprobación:
 15/04/2019

Tipo de proceso: Evaluación

Página 2 de 5

<p>y Mejoramiento continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos del SGI • Organismos de Control • Auditores Internos y Externos • Ente Certificador 	<p>expectativas de los usuarios y partes interesadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de Auditoria • Mapa de Riesgos • Estructura orgánica, planta de cargos • Resultados de Informes de auditorías Internas y Externas 	<p>usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Programar las Auditorías Internas 4. Planear las estrategias para la gestión de riesgos de la entidad 5. Recopilar y recolectar los recursos e información requeridos para la ejecución del proceso. 	<p>identificados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, identificados. • Programa de Auditorias • Identificación del Riesgo 	<p>continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos del SIGI • Alta Dirección • Proceso Comunicación Pública
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes y partes interesadas • Entes de legislación, regulación y control • Comunicación Pública • Procesos del SGI • DAFP • Direccionamiento Corporativo 	<p>• PQRS y Felicitaciones registradas</p> <p>• Normatividad</p> <p>• Manual del SGI</p> <p>• Directrices de comunicaciones</p> <p>• Informes de gestión</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"> • Respuesta a PQRS y las Felicitaciones • Registros de comunicación • Actas del Comité e informes anexos • Informes de la encuesta de satisfacción • Resultados del Plan de Mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes y partes interesadas • Entes de control • Procesos del SGI • Direccionamiento Corporativo • Entes jurisdiccionales y administrativos • Proceso Análisis y Mejoramiento Continuo
	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión 	<p>V Auto Controles Preventivos:</p> <p>15. Monitoreo y evaluación a los planes de mejoramiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados del 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes de control

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

<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Corporativo • Entes de control • Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo • Gestión Humana 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores calculados • Acta de la revisión por la dirección • Informes de auditorías • Mapa de riesgos • Planes de mejoramiento 	<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><u>AutoControles Correctivos:</u></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><u>Análisis de Datos:</u></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"> • Actualización de los riesgos • Evaluación de los planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Evaluación Y Mejoramiento continuo • Direccionamiento Corporativo • Comunicación Pública
<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Acciones de Mejoramiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas y evaluación de auditores • PQRS Tramitadas • Hallazgos de Auditorías Internas y Externas • Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) 	<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"> • Información Documentada actualizada • Acciones Correctivas • Acciones Preventivas • Acciones de Mejora • Mapa de Riesgos actualizado • Plan de 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo. • Alta Dirección • Órganos de Control

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

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

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

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

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