



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

C-EM-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Subdirector de Planeación del Desarrollo institucional – Jefe de Oficina de Control Interno de	Evaluación	Todos los Secretarios de despacho, jefes de Dependencias y Líderes de Proceso
OBJETIVO	ALCANCE	
Contribuir al fomento de la cultura del control, la legalidad y la transparencia, evaluando la eficacia y eficiencia del SIGSA mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y medición que permitan el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento continuo de los procesos.	Inicia con la planificación de los controles establecidos y finaliza con la aplicación de las acciones de mejoramiento a los procesos.	

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO. 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 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 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

Norma	Requisitos
MIPG	Dimensión 1. Talento Humano Dimensión 3. Gestión con valores para resultados Dimensión 4. Evaluación de Resultados Dimensión 5. Información y Comunicación Dimensión 6. Gestión del Conocimientos y la Innovación Dimensión 7. Control Interno

Elaboró: Subdirector de Planeación del Desarrollo institucional

Revisó y aprobó: Coordinador del SIGSA



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

C-EM-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Norma	Requisitos
	10. MEJORA 10.1 GENERALIDADES 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 10.3 MEJORA CONTINUA

Norma	Requisitos

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver. F-IN-02. Listado Maestro de Documentos Externos.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Todos los Procesos del GSA.</p> <p>Organos de Control</p> <p>Entes Gubernamentales.</p>	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Políticas y Directrices.</p> <p>Responsabilidades y Autoridades Definidas. Alcances y Procesos del SIGSA.</p> <p>Normatividad legal aplicable.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>Planes de Acción.</p> <p>Seguimiento y Medición del SIGSA.</p> <p>Informes de Gestión del SIGSA</p> <p>Requerimientos de Organismos de Control. Lineamientos normativos</p>	<p align="center">P</p> <p>Identificar las necesidades, solicitudes, expectativas y potencialidades de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y Amenazas para el proceso</p> <p>Definir e identificar los controles del SIGSA.</p> <p>Analizar la información pertinente para la planeación del Control Interno.</p> <p>Programar la Evaluación de Modelo Integrado de Planeación y gestión.</p> <p>Programar las Auditorías Internas al SIGSA.</p> <p>Planificar campañas para incentivar la Cultura del Autocontrol en la entidad.</p> <p>Diseñar el Plan Anual de Auditorías de</p>	<p>Plan Anual de Auditorías de Control Interno.</p> <p>Estrategias para la adecuada gestión del riesgo.</p> <p>Necesidades de Recursos. Necesidades de comunicación y Difusión</p> <p>Comité Coordinador de Control Interno.</p> <p>Metodología para el tratamiento de acciones</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Proceso: Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso: Hacienda Pública,</p> <p>Proceso: Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos.</p> <p>Proceso: Gestión Jurídica y Contractual.</p> <p>Proceso: Gestión del Talento Humano.</p> <p>Partes Interesadas.</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

C-EM-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	para ejercer control.	<p align="center">Control Interno.</p> <p>Definir y promover la metodología para mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SIGSA.</p> <p>Definir y promover la metodología para identificar y controlar las Salidas (productos y servicios) no conformes para el establecimiento de acciones.</p>		
<p align="center">Proceso: Hacienda Pública</p> <p align="center">Proceso: Gestión Jurídica y Contractual</p> <p align="center">Proceso: Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos.</p>	<p align="center">Certificados de Disponibilidad y Compromiso Presupuestal</p> <p align="center">Contratación y Compras Asesoría y Asistencia Técnica.</p> <p align="center">Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos. Políticas de TIC'S.</p>	<p align="center">H</p> <p>Ejetar el Plan Anual de Auditorías de Control Interno.</p> <p>Realizar las Actividades de Fomento de la Cultura del Autocontrol.</p> <p>Elaborar y Presentar los Informes Requeridos Producto de la Gestión del Control Interno.</p> <p>Rendir las cuentas del Municipio a las entidades y organismos de control que las requieren.</p> <p>Realizar auditorías internas al SIGI</p> <p>Evaluar a los auditores internos</p> <p>Realizar seguimiento a los planes de acción.</p> <p>Realizar seguimiento al Plan de Desarrollo.</p> <p>Realizar la Evaluación del sistema de Control Interno y del Control Interno Contable</p> <p>Realizar las Verificaciones de Acción</p>	<p>Evidencias de capacitación, entrenamiento e inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Solicitud de Actos Administrativos</p> <p>Informes de auditoría.</p> <p>Cultura del Autocontrol.</p> <p>Informes de Control Interno.</p> <p>Procedimientos del Proceso.</p> <p>Actividades y/o registros controlados.</p>	<p align="center">Todos los procesos.</p> <p align="center">Entidades Gubernamentales.</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

C-EM-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
			Inmediata Realizar seguimiento y control a los riesgos y planes de mejoramiento de la Administración		
Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión Todos los procesos. Entidades Gubernamentales	Mecanismos de evaluación del proceso. Planes de Auditoria. Resultados de la Revisión de la Alta Dirección	V	<p>Evaluar la conformidad del proceso.</p> <p>Analizar los riesgos de la Entidad y los asociados al proceso incluyendo los de Corrupción</p> <p>Realizar seguimiento y analizar los resultados de los indicadores de gestión de la entidad y del proceso</p> <p>Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados.</p> <p>Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados</p> <p>Rrecopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS presentadas a la administración y las relacionadas con el proceso</p> <p>Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas relacionados con el proceso.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes)</p>	<p>Conformidad del proceso.</p> <p>Procesos evaluados.</p> <p>Plan de anual de Auditoría Evaluado</p> <p>Planes de Mejoramiento.</p> <p>Riesgos Evaluados</p> <p>Indicadores evaluados.</p> <p>Informes de supervisión y vigilancia.</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p>
Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión	Planes de mejora.	A	<p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento</p>	Seguimiento a Planes de Mejora	Todos los procesos.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

C-EM-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Todos los Procesos		(Correctivas, Preventivas y de mejora). Actualizar el Mapa de Riesgos Actualizar o fortalecer de los Indicadores de gestión Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas		

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver. Matriz de Indicadores

5. GESTIÓN DEL RIESGO.

Ver. F-DE-04 Matriz de Riesgos

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO.

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTOS
P-EM-01	Procedimiento para las auditorías internas al SIGSA
P-EM-02	Procedimiento para las Auditorías de Control Interno
P-EM-03	Vigilancia y Control de la Gestión Administrativa
P-EM-04	Salidas No Conformes
P-EM-05	Elaboración y Seguimiento a Planes de Mejoramiento
P-EM-07	Acciones Correctivas y de Mejora
P-EM-09	Mejoramiento continuo del SIGSA
P-EM-12	Medición de la Satisfacción del Usuario
O-EM-01	Criterios para Seleccionar Auditores SIGSA



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

C-EM-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

7. RECURSOS

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIEN LO SUMINISTRA
Físico	Oficinas y equipos de oficina, Hardware, Software, Aplicaciones Medios de Comunicación, Sala de Reuniones	Proceso: Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos.
Humano	Alcalde, Asesores, Secretaria	Proceso: Gestión del Talento Humano.
Ambiente de Trabajo	Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente e iluminación adecuada.	Proceso: Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos.

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
Sin Datos	00	Se modificó el mapa de procesos diferenciando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Separando Recursos Físicos de los Recursos Humanos y uniendo Contratación y Supervisión y Vigilancia ya que esta última es una actividad de la contratación. También, se ajustó el Manual de Calidad a la razón de ser del SGC y se le dio enfoque de procesos en su presentación, utilizando un nuevo formato para la descripción de los procesos de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC.	01
Sin Datos	01	Se realiza la desagregación en el mapa de procesos incluyendo la categoría de procesos de evaluación. Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al SGC y se ajusta la documentación de los nuevos procesos y se realiza la inclusión de la documentación nueva para los procesos misionales que ya existían.	02
Sin Datos	02	Se ajustan las caracterizaciones de los procesos acorde a los resultados de la auditoria interna de calidad.	03
Sin Datos	03	Actualización de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.	04
30/10/2017	04	Se ajusta conforme al proceso de transición de la NTC ISO 9001:2015.	05
13/07/2018	05	Se actualiza las caracterizaciones de los procesos de acuerdo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, eliminando los requisitos de la NTC GP 1000, MECI 1000 y del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA.	06
14/02/2019	06	Se actualizan el Nombre, objetivo y las actividades del proceso acorde a los cambios en la estructura de procesos Acta N° 1 Comité de Planeación y Gestión 14/02/2019	07