



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

**Líder del Proceso:** Secretaria General y Secretaria de Control Interno de Gestión

**Tipo de proceso:** EVALUACIÓN

**Objetivo:** Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema integrado de gestión, los procesos y la satisfacción de los usuarios, logrando un mejoramiento continuo de cada uno de los procesos y del Sistema integrado de Gestión.

**Alcance:** Incluye los temas de manejo de producto/servicio no conforme, administración de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, evaluación de la satisfacción de los ciudadanos, auditorías al Sistema de Gestión de Calidad, Auditorías de Control Interno, Mejoramiento continuo (acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento).



**Municipio de La Estrella**

## **CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA**

**Código: CA- EM-01**

**Versión: 06**

**Fecha de Aprobación: 29-07-2019**

### **Requisitos aplicables a la norma NTC ISO 9001:2015**

- 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto
- 4.2 Comprensión 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
  - 5.1.2 Enfoque al Cliente
  - 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos
  - 7.1.1 Generalidades
  - 7.1.2 Personas
  - 7.1.3 Infraestructura
  - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.3 Toma de Conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 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
- 10 Mejora
  - 10.1 Generalidades
  - 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
  - 10.3 Mejora Continua



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### MECI:2014

- 1.3.1 Contexto estratégico
- 1.3.2 Identificación de riesgos
- 1.3.3 Análisis de riesgos
- 1.3.4 Valoración de riesgos
- 1.3.5 Políticas de administración del riesgo
- 2.1.1 Políticas de operación
- 2.1.2 Procedimientos
- 2.1.3 Controles
- 2.1.4 Indicadores
- 2.1.5 Manual de operación
- 2.2.1 Información Primaria
- 2.1.2 Información Secundaria
- 3.1.2 Autoevaluación de gestión
- 3.3.2 Planes de mejoramiento por procesos

**Requisitos de Ley Aplicables:** Ver FO-PA-04 "Listado Maestro de Documentos Externos"

**Requisitos de partes interesadas:** Ver archivo Partes Interesadas de la Secretaría de Control Interno.

**Requisitos del Cliente:** Cumplimiento y mejoramiento continuo en el Sistema integrado de Gestión con impacto en la comunidad

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Entidades Externas	Necesidades de	<p><b>P</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir las políticas para la administración de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.</li> <li>2. Planificar la evaluación de satisfacción a usuarios.</li> <li>3. Identificar la necesidad o solicitud de</li> </ol>		



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Planificación del Desarrollo Administrativo	<p>realizar auditoría Externas</p> <p>Mapa de Procesos Listado de Auditores Formados Organigrama</p>	<p>evaluar el sistema de Control Interno y/o el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>4. Programar auditorías internas de Gestión y evaluación al Sistema de Control Interno.</p> <p>5. Programar arquezos de Caja</p> <p>7. Programar rendición de cuentas</p>		
Comunidad	<p>Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones</p>	<p>8. Recibir y atender quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.</p> <p>9. Realizar la evaluación de Satisfacción de los usuarios.</p> <p>10. Realizar las auditorías de Control Interno y/o Sistema integrado de gestión.</p> <p><b>H</b></p> <p>11. Realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno.</p> <p>12. Reportar el Producto / servicio no conforme identificado en los procesos</p> <p>13. Realizar arquezos de Caja</p> <p>14. Realizar rendición de cuenta a los</p>	<p>Quejas, reclamos, sugerencias o denuncias atendidas de manera eficaz</p> <p>Informe de satisfacción</p> <p>Informe de Auditorías</p>	<p>Comunidad</p> <p>Planificación del Desarrollo Administrativo Procesos del Sistema integrado de gestión.</p>



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Todos los procesos que deben rendir	Informe de cada proceso	órganos de control y otros entres.	Informe a entes de control	Entidades externas y comunidad
		<b>V</b> 15. Realizar seguimiento a la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. 16. Evaluar la satisfacción del usuario en la respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. 17. Realizar seguimiento a los planes de acción correctiva, preventiva y de mejora resultantes de Auditoría, seguimiento al usuario, a los procesos y sistema integrado de gestión.	Informe de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias  Informe de la mejora continua	Planificación del Desarrollo Administrativo  Planificación del Desarrollo Administrativo
		<b>A</b> 18. Establecer planes de mejoramiento para el proceso		



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Documentos	
Código	Nombre
PR-EM-01	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.
PR-EM-02	Procedimiento para el Control de Producto - Servicios No Conforme
PR-EM-03	Procedimiento para la Medición y Análisis de la satisfacción del cliente
PR-EM-04	Procedimiento para las Auditorías Internas
PR-EM-05	Procedimiento para la Evaluación del Sistema de Control Interno
PR-EM-06	Procedimiento para el Arqueo de cajas
PR-EM-07	Procedimiento para la rendición de cuentas a los órganos de control
PR-EM-08	Procedimiento Mejora Continua

Recursos		Quien Suministra
Humanos	Alcalde Municipal Representante por la Dirección Líderes de Procesos Auditores Internos	Talento Humano  Soporte Jurídico y Contratación
	Físicos	Sistemas de Información  Gestión Administrativa
Ambiente de Trabajo	Buena Iluminación, buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo	Talento Humano  Gestión Administrativa

### COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que comunica	Quien comunica	A quien se le comunica	Medio de comunicación	Frecuencia de la comunicación
Programa d auditoria	Secretaria de Control Interno de Gestión	Comité Coordinador de control interno (consejo de Gobierno)	Medio magnético	Anual
Anuncios de auditorias	Secretaria de Control Interno de Gestión	Líderes de procesos a auditar	Correo Electrónico Físico	Permanente



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que comunica	Quien comunica	A quien se le comunica	Medio de comunicación	Frecuencia de la comunicación
Resultados de auditorias	Secretaria de Control Interno de Gestión	Líderes auditados	Correo Electrónico	Permanente
Informes Órganos de Control (cumplimiento obligaciones de Ley)	Secretaria de Control Interno de Gestión	Contraloría general de Antioquia Función Publica Contaduría General de la Nación	Correo Electrónico Plataforma de la Entidad Física	Según requerimientos de Ley
Informes Control Interno de Gestión	Secretaria de Control Interno de Gestión	Ciudadanía	Página WEB	Según requerimientos de Ley
Memorando PQRSFD	Secretaria General	Secretarios de Despacho	Físico y correo	Permanente
Encuestas de Impacto a la Comunidad	Coordinadora de Calidad	Funcionarios Contratistas y	Correo	Mensual
Encuestas de satisfacción al cliente	Coordinadora de Calidad	Funcionarios Contratistas y	Correo	Mensual
Informe PQRSFD	Coordinadora de Calidad	Funcionarios Contratistas y	Correo	Mensual

### PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
La gestión de los riesgos	Verificando la identificación, valoración, tratamiento y el seguimiento y control de los riesgos	Secretaria de Control Interno de Gestión	Semestral	Mapa de Riesgos
Reporte y publicación de información sobre los	Aplicación y uso adecuado de los medios	Secretaria de Control Interno de Gestión	Cuatrimestral	Reportes en páginas web



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
riesgos de la Entidad	y canales para la comunicación de la información sobre los riesgos de la Entidad			
Atención de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Verificando la oportunidad y atención de las solicitudes PQRSFD	Secretario de Despacho	Permanente	Registro PQRSFD
Respuestas oportunas a las PQRSFD	Controlando las respuestas en los tiempos establecidos	Secretario de Despacho	Permanente	Registro PQRSFD
Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al proceso	Lista de chequeo de la normatividad	Secretario de Despacho	Anual	Listado de maestro de documentos externos
Los planes y programas de auditoría	Realizando seguimiento al cumplimiento de los planes y programas	Secretaria General Secretaria de Control Interno	Anual	Programa de auditoría Plan de Auditoría
Los informes de auditoría	Verificando la entrega oportuna de los informes de auditoría	Secretaría General Secretaria de Control Interno de Gestión	Permanente	Informes de auditoría
El procedimiento de Auditoría	La aplicación del procedimiento de Auditoría	Secretaria Control Interno Secretaría General	Permanente	Evaluación de auditores internos y procedimiento de auditoría
Informe de seguimiento al plan anticorrupción	Presentación informe de seguimiento	Secretaria Control Interno	Cuatrimestral	Página web y físico





Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
Programa de auditoria	Ejecución y actas de supervisión del personal contratistas	Secretaria Control Interno	Permanente	Programa de Auditoria
Percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios	Aplicación de encuestas a los usuarios	Coordinadora de Calidad	Permanente	Encuesta de satisfacción



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### PARÁMETROS DE MEDICIÓN

### INDICADORES DE GESTIÓN

Ver Ficha Técnica y Tablero de Mando de Indicadores

### IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos y Políticas de Administración de los riesgos

### CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	20-09-2012	Se integra los procesos de evaluación de la gestión y análisis y mejoramiento continuo, ya que facilitan su comprensión para el VERIFICAR y ACTUAR de un Sistema de Gestión.
02	04-08-2015	Se adiciona los derechos de petición al PR-EM-01 Procedimiento para la Atención de las PQRSF
03	23-09-2016	Se incluye en término de denuncias
04	01-08-2017	Se ajusta la caracterización teniendo en cuenta los cambios de la Norma ISO 9001:2015 (comunicación interna y externa – planes de control)
	01-06-2018	Se revisa y a la fecha no presenta cambios.



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA

Código: CA- EM-01

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

05

29-07-2019

Se retira el concepto sistema de gestión de calidad y se cambia por sistema integrado de gestión.

**Revisado por:** Claudia Alejandra Uribe Tobón  
Sandra Milena Mejía López

**Cargo:** Secretaria General - Representante por la Dirección  
Secretaria Control Interno de Gestión

**Firma:**

**Aprobado por:** Johnny Alexander García Yepes

**Cargo:** Alcalde Municipal

**Firma:**