 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL  DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA DE LOS  PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION  INSTITUCIONAL</b>	Código: PR-EM-06
		Versión: 04
		Fecha actualización: 30/09/2024

## 1. OBJETIVO:

Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad, del Sistema de Gestión Institucional de la Alcaldía de Itagüí, a través del análisis de datos del desempeño de los procesos y de la información documentada asociada a los mismos.

## 2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Representante de la Dirección y de los líderes de procesos, del Sistema de Gestión Institucional, el cumplimiento y la adecuada aplicación de este procedimiento.

## 3. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la planificación de los comités primarios en los cuales se va a revisar el desempeño y el control de información documentada de los procesos y termina con la elaboración del acta del Comité Primario en cada Unidad Administrativa y con la aplicación de acciones de mejora a este procedimiento.

## 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable,

**Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable (Riesgos).

**Análisis de datos:** Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y evaluar donde se requieren acciones de mejoramiento

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.





Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL**

Código: PR-EM-06

Versión: 04

Fecha actualización:  
09/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>FO-DE-18 Identificación de Usuarios, Necesidades y Expectativas</p> <p>Y consolidan la información de la secretaría, para ser presentada en comité en el “<i>FO-EM-12 Informe del desempeño de los procesos</i>”</p> <p><b>Nota:</b> Siempre que se diligencien estos instrumentos (seguimientos) , el enlace MIPG y su equipo de apoyo verifican que se encuentren en las versiones Vigentes (las publicadas en el SIGI).</p>		<p>PQRDS</p> <p>FO-DE-09 Análisis del Contexto Estratégico</p> <p>FO-DE-18 Identificación de Usuarios, Necesidades y Expectativas</p>
<p><b>4. Realizar los comités primarios para la evaluación del desempeño y mejora continua de los Procesos:</b> Durante el Comité Primario mensualmente el Enlace MIPG, Presenta los datos de seguimiento a los planes de mejoramiento y los resultados de las acciones que se implementaron en el mes anterior, solicitando la autorización de cierre de las mismas y recordando además a los responsables las acciones a implementar en el mes siguiente.</p> <p>Igualmente el Enlace MIPG, presenta y socializa al comité la información documentada que requiere ser Incluida, actualizada o eliminada del SGI, indicando los razones o causas que motivaron dichos cambios, con el fin de que esta sean aprobada y autorizada, y enviada al Departamento Administrativo de Planeación, para su publicación y posterior socialización a los responsables de su implementación.</p> <p>De la misma forma trimestralmente, el enlace MIPG, presenta los resultados del seguimiento a los instrumentos de medición (de la actividad anterior), consolidados en el “<i>FO-EM-12 Informe del desempeño de los procesos</i>”, los cuales deben ser analizados en comité, identificando las causas de las tendencias no deseadas o incumplimientos y oportunidades de mejoramiento. Así mismo en este comité se realiza seguimiento a al cumplimiento de los compromisos para el fortalecimiento del Sistema de Gestión Institucional, definiendo acciones de mejoramiento, las cuales se registran de manera digital en FO-EM-15 Plan de Mejoramiento.</p>	<p>Enlace MIPG</p>	<p>FO-EM-12 Informe del desempeño de los procesos</p> <p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-01 Acta</p>
<p><b>5. Analizar los resultados del seguimiento:</b> Una vez presentados los datos de las herramientas mencionadas en el numeral anterior los integrantes del comité primario analizan las tendencias deseadas y no deseadas y sus causas correspondientes, realizan comparativos con resultados de periodos anteriores iguales y registran dicho análisis de</p>	<p>Comité Primario</p>	<p>FO-DE-01 Acta</p>



Alcaldía de Itagüí


**PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL**

Código: PR-EM-06

Versión: 04

Fecha actualización:  
09/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
manera digital en el FO-DE-01 Acta.		
<b>6. Identificar oportunidades de mejoramiento:</b> Conforme al análisis realizado en el numeral anterior, el comité primario identifica oportunidades de mejoramiento para los procesos que se ejecutan en cada Unidad Administrativa y el Enlace MIPG las registra en el FO-EM-15 Plan de Mejoramiento conforme a lo establecido en el PR-EM-10 Procedimiento para Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejoramiento.	Enlace MIPG	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<b>7. Enviar seguimiento trimestral a la coordinación de calidad:</b> El Enlace MIPG de cada unidad administrativa envía al correo <a href="mailto:calidad@itagui.gov.co">calidad@itagui.gov.co</a> máximo el día diez (10) del mes siguiente a la terminación de cada periodo, el seguimiento trimestral de las herramientas de control, asegurándose de adjuntar de manera completa y correcta todos los instrumentos que apliquen al periodo de seguimiento y el FO-DE-01 Acta con el análisis de los mismos.	El Enlace MIPG	Correo Electrónico
<b>8. Consolidar la información trimestral de las Herramientas de Seguimiento:</b> El Profesional Universitario Responsable del Sistema de Gestión Institucional con el apoyo de su equipo de trabajo reciben los seguimientos de las herramientas enviadas a través de correo electrónico por las Unidades Administrativas y consolidan la información para posteriormente enviarlos a través de correo electrónico a la Secretaría de Evaluación y Control acorde a los plazos establecidos.	El Profesional Universitario Responsable del Sistema de Gestión Institucional equipo de apoyo	Instrumentos de Seguimiento y Control Consolidadas Correo Electrónico
<b>9. Presentar resultados a la Alta Dirección:</b> El Profesional Universitario Coordinador del SGI, elabora informe ejecutivo digital con base en los consolidados mencionados en el numeral anterior y presenta al Comité de Gestión y Desempeño, los resultados de seguimiento periódico del Sistema de Gestión Institucional con el fin que desde el liderazgo institucional se identifiquen acciones de mejoramiento para el fortalecimiento del mismo. Lo anterior queda registrado en FO-DE-01 Acta.	El Profesional Universitario Responsable del Sistema de Gestión	Informe Ejecutivo FO-DE-01 Acta
<b>10. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Profesional Universitario Coordinador del SGI o quien haga sus veces, realizan seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando y documentando oportunidades de mejoramiento en el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" y/o en el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos", de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo, ambos registros se diligencian, comparten y conservan en medios digitales o	El Profesional Universitario Responsable del Sistema de Gestión	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL</b>	Código: PR-EM-06
		Versión: 04
		Fecha actualización: 09/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
electrónicos.		
<b>11. Aplicar acciones de mejoramiento:</b> El Profesional Universitario Coordinador del SGI o quien haga sus veces, aplica las acciones de mejoramiento establecidas en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento”, en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” y “FO-DE-16 Matriz de Riesgos de Corrupción”, y verifica la eficacia de las mismas, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo, ambos registros se diligencian, comparten y conservan en medios digitales o electrónicos.	El Profesional Universitario Coordinador del SGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma Técnica de Calidad ISO 9001. Sistema de Gestión de la calidad
- Decreto Nacional N° 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto Municipal 211 de 2023. Comité Primario.
- Decreto Municipal 113 del-31-01-2023 Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Decreto Municipal N° 673 de 2018 Adopta el MIPG

## 7. CONTROL DE REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Enlace MIPG/Profesional Universitario Coordinador de Calidad	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup´s Claves de Acceso	2 años	Eliminación
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Enlace MIPG/Profesional Universitario Coordinador de Calidad	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup´s Claves de Acceso	2 años	Archivo Central



Alcaldía de Itagüí


**PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL**

Código: PR-EM-06

Versión: 04

Fecha actualización:  
09/09/2024


Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-DE-12	Informe del desempeño de los procesos	Enlace MIPG/Profesional Universitario Coordinador de Calidad	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación
FO-EM-14	Identificación y Control de Salidas No Conformes	Enlace MIPG	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación
FO-EM-17	Tabulación Encuestas	Enlace MIPG	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación
No Aplica	Consolidado de PQRDS	Enlace MIPG	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación
FO-DE-09	Análisis del Contexto Estratégico	Enlace MIPG	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación
FO-DE-18	Identificación de Usuarios, Necesidades y Expectativas	Enlace MIPG	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación
FO-DE-01	Acta	Enlace MIPG/Profesional Universitario Coordinador de Calidad	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Archivo Central

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL</b>	Código: PR-EM-06
		Versión: 04
		Fecha actualización: 09/09/2024

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica	Correo Electrónico	Enlace MIPG	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación
No Aplica	Herramientas de Seguimiento y Control Consolidadas	Profesional Universitario Coordinador de Calidad	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación
No Aplica	Informe Ejecutivo	Profesional Universitario Coordinador de Calidad	Oficina del Responsable	\\10.1.10.2\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\Carpeta de la vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 años	Eliminación

## 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	Elaboración del documento
02	04/02/2016	Se modificó el nombre del FO-AM-01, Se modificaron las actividades 1 – 5 y el control de los registros en lo relacionado con el Formato Mencionado. Se agregó en la normatividad las resoluciones referentes al Comité Directivo SIGI.
03	23/02/2017	Se modificó el objetivo, la redacción de las actividades. Se actualizaron los documentos de referencia. Cambios aprobados mediante Acta No.08 del 23/02/2017
No Aplica	24/09/2021	Se revisa el procedimiento y se encuentra conforme. No requiere actualización. Acta Comité Primario N° 10 del 24/09/2021
04	09/09/2024	<p><b>Se modificó:</b></p> <p>El nombre del Procedimiento, la Redacción del Objetivo, Responsables, Alcance, se cambió “Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Integrado de Gestión Institucional por “Sistema de Gestión Institucional” y Líder “SIGI” por “Enlace MIPG”.</p> <p>En el Numeral 5 Contenido la denominación y redacción de las actividades</p> <p>El Nombre del “FO-EM-12 Informe para la Mejora Continua” por “FO-</p>

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL</b>	Código: PR-EM-06
		Versión: 04
		Fecha actualización: 09/09/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p><i>EM-12 Informe del desempeño de los procesos</i>", así como el contenido del mismo.</p> <p>El Numeral 7. Control de Registros, y el 10 "Anexos" acorde a los registros de las actividades.</p> <p><b>Se incluyó:</b> En el numeral 5 "Contenido", en las actividades la producción, distribución y conservación de registros digitales, como estrategias que contribuya a la reducción de las afectaciones al cambio climático, evitando el consumo de papel y por lo tanto la producción de gases de efecto invernadero.</p> <p>En el Numeral 6, "Documentos de Referencia", el Decreto Nacional N° 1499 de 2017 y los Decretos Municipales 211 de 2023., 113 de 2023 y 673 de 2018</p> <p><b>Se elimina:</b> En el Numeral 4. Términos y definiciones, se eliminan los términos que no son aplicables al Procedimiento.</p> <p>En el Numeral 6, "Documentos de Referencia", se eliminan los Decretos Municipales 42591 de 2014 y el 18790 de 2012 ya que no aplican al procedimiento.</p> <p>Se elimina el Formato FO-EM-11 Programación de Reuniones de Mejoramiento Continuo</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Comité Primario del 04/09/2024, Acta N°09</p>

## 10. ANEXOS:

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  
FO-DE-15 Ficha de Indicadores  
FO-DE-11 Matriz de Riesgos  
FO-EM-12 Informe del desempeño de los procesos  
FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes  
FO-EM-17 Tabulación Encuestas  
FO-DE-09 Análisis del Contexto Estratégico  
FO-DE-18 Identificación de Usuarios, Necesidades y Expectativas  
FO-DE-01 Acta  
Consolidado de PQRDS