



CARACTERIZACIÓN MEJORAMIENTO
CÓDIGO: CR-EV-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA 1 DE 4



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

COPIA CONTROLADA

Proceso	Tipo de Proceso	Responsable
Mejora continua	Estratégico	Líder del proceso
Objetivo: Asegurar el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad, a través del seguimiento, medición, análisis y control de los procesos orientados a la satisfacción del cliente.		
Recursos		
Humanos	Físicos	
<ul style="list-style-type: none">personal competente (prestadores de servicio, líderes de los procesos).	<ul style="list-style-type: none">Equipo de cómputo, impresoras, conexión a internet, software.Financieros.	
Requisitos normativos	Indicadores	
<p>Requisitos Norma ISO 9001-2015 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 liderazgo y compromiso, 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2. objetivos de calidad y planificación para lograrlos, 6.3. planificación de los cambios, 7.1.5. recursos de seguimiento y medición, 7.1.6. conocimientos de la organización, 7.3. toma de conciencia, 7.5. información documentada, 8.7. control de las salidas no conformes, 9.1. seguimiento, medición análisis y evaluación, 9.2. auditoría interna, 10. Mejora.</p> <p>Dimensión De MIPG: Evaluación de resultados Política de gestión y desempeño institucional MIPG: Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none">No Conformidades gestionadas 95%.Acciones gestionadas e Implementadas 90%.Servicios no conformes gestionados 95 %.Satisfacción del cliente 92%.PQRSF gestionadas 90%.	
Partes interesadas externas	Partes interesadas internas	
<ul style="list-style-type: none">Entes certificadores.Administración municipal.Entes de control.Comunidad en general.Líderes de políticas de MIPGDepartamento administrativo de la función públicaAliados estratégicosClubs e instituciones deportivos	<ul style="list-style-type: none">Todos los procesos.	

Elaboró: Profesional contratista

Fecha: 01 de noviembre de 2024

Revisó: Subgerente Administrativo y financiero

Fecha: 30 de noviembre de 2024

Aprobó: Comité institucional

Fecha: 09 de Enero de 2025



CARACTERIZACIÓN MEJORAMIENTO
CÓDIGO: CR-EV-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA 2 DE 4



Alcaldía de Rionegro
 Departamento de Antioquia

COPIA CONTROLADA

Entradas		Actividades	Salidas	
Proveedor	Entrada	Planear	Salidas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Normatividad aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> ISO-9001-2015 MIPG 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar planes de mejora. Proyectar el Cronograma de aplicación encuestas de satisfacción del cliente. Planear las auditorías internas y externas. Planear revisión de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Formato para la documentación de planes de mejora Plan de auditoría. Cronograma de revisiones. Cronograma de encuesta de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de cambio, de revisiones de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Planear los cambios de los documentos del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Control de cambios del sistema. Cronograma de revisión de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos.
Proveedor	Entrada	Hacer	Salidas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices institucionales. Revisión por la dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar la información para elaboración de la revisión por la dirección Elaborar políticas, manuales y procedimientos. Realizar las auditorías interna. Ejecutar planes de Auditorías. Aplicar la encuesta de satisfacción Realizar el informe de 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de información Revisión por la dirección. Políticas, manuales. Hallazgos. Informe de auditoría interna Informe de PQRSF 	<ul style="list-style-type: none"> Entes certificadores. Administración municipal. Entes de control. Todos los procesos.

Elaboró: Profesional contratista
 Fecha: 01 de noviembre de 2024

Revisó: Subgerente Administrativo y financiero
 Fecha: 30 de noviembre de 2024

Aprobó: Comité institucional
 Fecha: 09 de Enero de 2025



CARACTERIZACIÓN MEJORAMIENTO
CÓDIGO: CR-EV-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA 3 DE 4



Alcaldía de Rionegro
 Departamento de Antioquia

COPIA CONTROLADA

		PQRSF		
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión. Necesidad de creación y modificación de documentos y registros. Encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar la información para la revisión por la dirección. Socializar la revisión por la dirección. Ejecución del cronograma de revisión de procesos. Actualizar y crear documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de revisión por dirección Acta comité No conformidades. Oportunidades de mejora. Actualización matriz de riesgos. Documentos actualizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos.
Proveedor	Entrada	Verificar	Salidas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Metas de indicadores. servicios no conforme. Informe de PQRSF. Matriz de riesgos proceso Informe de auditorías 	<ul style="list-style-type: none"> Documentar servicios NC. Analizar resultados de encuestas de satisfacción Analizar las PQRSF. Medir y analizar de indicadores Verificar los controles a los riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Listados maestros de documentos y registros. Conclusiones encuesta satisfacción Control de registros. PQRSF analizadas. Respuesta a las PQRSF. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos. Mejoramiento. Comunidad en General. Entes de Control.
Proveedor	Entrada	Actuar	Salidas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Audidores internos y externos. Todos los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> No conformidades, oportunidades de mejora, hallazgos. Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar acciones correctivas y de mejora basados en el resultado del proceso. Actualizar matriz de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y de mejora implementadas Actualización matriz de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos.

Elaboró: Profesional contratista
 Fecha: 01 de noviembre de 2024

Revisó: Subgerente Administrativo y financiero
 Fecha: 30 de noviembre de 2024

Aprobó: Comité institucional
 Fecha: 09 de Enero de 2025



CARACTERIZACIÓN MEJORAMIENTO
CÓDIGO: CR-EV-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA 4 DE 4



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

COPIA CONTROLADA

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)	Versión
05 de agosto de 2015	Se anexo la normatividad aplicable.	02
27 de julio de 2016	Revisión total de la caracterización y actualización de formatos.	03
26 de agosto de 2017	Cambio en las metas y descripción de los indicadores, se eliminó el procedimiento de control de documentos.	04
03 de marzo de 2018	Cambio del formato de la caracterización.	05
03 de septiembre de 2019	Cambio en el formato de la caracterización y se agrega partes interesadas.	06
28 de abril de 2020	Revisión total, actualización de imagen y cambio de nombre de gerente.	07
22 de noviembre de 2023	Integración del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) al sistema de gestión de la calidad	08
01 de noviembre de 2024	Se realizan ajustes a las actividades del ciclo PHVA así como a las salidas del proceso	09

Elaboró: Profesional contratista
Fecha: 01 de noviembre de 2024

Revisó: Subgerente Administrativo y financiero
Fecha: 30 de noviembre de 2024

Aprobó: Comité institucional
Fecha: 09 de Enero de 2025