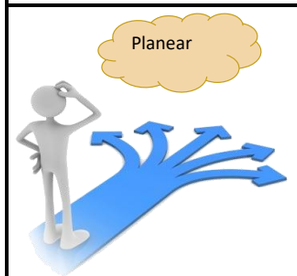
Concejo de Envigado	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**	Código: FO-MCO-01 Versión: 07
	Proceso: Mejoramiento Continuo **Responsable:** Secretario(a) General **Gestores:** Coordinador de Calidad	Fecha de Aprobación: Septiembre de 2026 Página 1 de 2



Estrategia

Objetivo:

Promover y asegurar de forma sistematizada la toma de acciones de mejoramiento del Sistema de Gestión Integral y sus procesos.

Alcance

Este proceso comprende desde la planificación del Comité institucional de gestión y desempeño y la medición de la gestión hasta el análisis y la elaboración de los planes de mejoramiento.

Recursos

Físicos: Oficinas dotadas, Hardware y Software Comercial, Internet, Sala de Reuniones.

Humanos: Mesa Directiva, Secretaria General.

Ambiente de Trabajo: Temperatura Ambiente, Iluminación Adecuada, Fuera de Ruido

Directrices DAFP.

PLANEAR

Directrices DAFP.
Manual de calidad
Plan de mejoramiento.
Solicitudes de actualizacion documental.
Resultados de auditoria.
Definir la programacion de los comites.
Identificar oportunidades de mejora del Sistema de Gestión.
Planificar las acciones de mejoramiento.
Alimentar la matriz ACPM
Definir indicadores y mecanismos de medicion.

Solicitud de actualización de la documentación
Programacion de comites
Plan de mejoramiento.
Matriz ACPM

HACER

Ejecutar los comites.
Seguimiento a indicadores.
Seguimiento a Riesgos.
Actualizar y ajustar procedimientos.
Consolidar informacion para la toma de deciosiones.
Promover la cultura de mejoramiento continuo y autogestion.
Acta de comité
Tabla de indicadores.
Mapa de riesgos.
Procedimientos actualizados.
Matriz ACPM

VERIFICAR

Analizar resultados de indicadores
Avance a los planes de mejoramiento.
Cumplimiento a compromisos de comité.
Actuaizar el comportamiento de los riesgos.
Revisar resultados de auditorias.
Actualizacion documental.
Efectividad del sistema de gestion.

ACTUAR

Resultados de auditoria.
Resultados matriz ACPM
Resultado de indicadores.
Plan de mejoramiento.
Seguimiento a Riesgos.





Concejo de Envigado	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: FO-MCO-01
			Versión: 07
	Proceso: Mejoramiento Continuo	**Responsable:** Secretario(a) General **Gestores:** Coordinador de Calidad	Fecha de Aprobación: Septiembre de 2026
			Página 2 de 2

CONTROLES

Controles Preventivos:

- Monitoreo a los planes de mejoramiento inatitucional
- Actualización de las encuestas de satisfacción.
- Seguimiento a la Matriz de Riesgos

Controles Correctivos:

- Implementar acciones derivadas de auditoria.
- Ajuste a la matriz ACPM
- Actualizacion planes institucionales



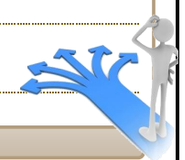
INDICADORES

Matriz ACPM (Acciones Correctivas, preventivas y de mejora)

GESTIÓN DE RIESGOS

Descripción del Riesgo / Tipo Riesgo								
No eficacia de las acciones de mejoramiento								
No cultura del mejoramiento continuo								

Planear



Información Documentada

	FO-MCO-01 Caracterización Mejoramiento Continuo	
	FO-MCO-02 PQRSDF	
	FO-MCO-04 Acta de Comité institucional de gestión y desempeño	
	Matriz ACPM (Acciones cirrectivas, preventivas y de mejora)	
	PR-MCO-03 Atención de las PQRSF	
	PR-MCO-02 Mejora Continua	
	PR-MCO-03 Atención de las PQRSF	
	PR-MCO-01 Procedimeinto ACPM	




Actuar