

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	CONTROL Y MEJORA	
	Procedimiento: Plan de Mejoramiento por procesos	
	Código: 126PE01-PR05	Versión: 7

Versión	Descripción de la modificación	Resolución
0	Adopción	Resolución 4287 Diciembre 29 de 2007
1	Se incluyeron definiciones, descripción de la normatividad, lineamientos o políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros diagrama de flujo, portada de control de cambios, anexos y se replantearon las actividades.	Resolución 3153 de 2008
2	En la actividad 7 del plan de mejoramiento se cambió la periodicidad del reporte de trimestre a semestral. Se cambió el nombre del registro en la actividad No. 9. Se incluyeron registros, en las actividades 1 y 5 de la descripción del procedimiento Plan de Mejoramiento Institucional.	Resolución 5194 de 2008
3	Se incluyeron definiciones, normatividad, se complementó responsabilidad y autoridad, y se modificó el encabezado en conformidad con la versión 3.0 del instructivo del procedimiento SGC PA 06 - PR 01 Control de Documentos del SGC.	Resolución 5575 de 24 septiembre de 2009
4	Se renombró el procedimiento y se modificó el objeto.	Resolución 8363 de 2009
5	Se independizó el plan de mejoramiento por procesos del plan de mejoramiento ente de control, se ajustó la descripción de las actividades.	Resolución 6788 de Octubre 8 de 2010
6	Se ajustó todo el contenido del procedimiento de acuerdo con los lineamientos del aplicativo ISOLUCION.	Resolución 2605 de 2011
7	Se ajustaron los ítems responsabilidad y autoridad, lineamientos y políticas de operación, actividades del procedimiento y los responsables de su ejecución	RESOLUCIÓN 1494 DEL 20 DE MAYO DE 2014

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Sandra Viviana Duarte Restrepo	Nombre:	Lilian Rodríguez Carrizosa	Nombre:	Julio Cesar Pulido Puerto
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Jefe Oficina Control Interno	Cargo:	Subsecretario General y de Control Disciplinario
Fecha:	06/May/2014	Fecha:	06/May/2014	Fecha:	20/May/2014

Responsables de la elaboración del documento	
Diana Milena Alarcon Profesional Universitario	
Diana Marcela Yepes Profesional Universitario	

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para elaborar, actualizar y realizar seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos con el fin de determinar las acciones preventivas, correctivas, de mejora y de corrección, de conformidad con los hallazgos identificados por las diferentes instancias de evaluación, seguimiento, control y/o autocontrol.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la identificación de acciones de mejoramiento y termina con la comunicación del consolidado de los resultados del seguimiento en el plan de mejoramiento por procesos al Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control Interno.

3. INSUMOS:

- Planes de mejoramiento por procesos (IS).
- Informes de Auditoría Interna de Gestión (IS).
- Informes de Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión (IS).
- Informes de Auditoría de ente certificadores (IP).
- Informes de Evaluación independiente del sistema de control interno (IS).
- Informes de gestión (IS).
- Productos no conformes (IS).
- Quejas, reclamos y derechos de petición (IP).
- Resultados de encuestas de percepción (IS).
- Resultados de indicadores (IS).
- Revisiones por la Dirección.
- Oportunidades de mejora (IS).

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Plan de mejoramiento por procesos.
- Seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos

5. NORMATIVIDAD:

Norma (número y fecha)	Descripción
Ley 87 / 1993	Establece normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
Decreto 4485 / 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 176 / 2010	Por el cual se define los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito capital y se asignan funciones.
Decreto 1599 / 2005	Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, estableciendo en el numeral 5.5 los roles y responsabilidades de la Oficina de Control Interno en tanto señala que es responsable por realizar la evaluación Independiente al Sistema de Control Interno y la gestión de la entidad pública, así como por el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, generando las recomendaciones correspondientes y asesorando a la Alta Dirección para su puesta en marcha.
NTC ISO 9001:2008	Norma Internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad
NTCGP 1000:2009	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, la cual establece los requisitos para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en Colombia

6. DEFINICIONES:

Acción correctiva

Acción de mejora

Acción preventiva

Conformidad

Corrección

Equipo de análisis

Efectividad

Eficacia

Eficiencia

Evidencia objetiva

Hallazgo

Informe de Auditoría

Mejora continua

Mejora de la calidad

No conformidad

Observación

Plan de mejoramiento

Plan de mejoramiento individual

Plan de mejoramiento por procesos

Plan de mejoramiento antes de control

Plan de mejoramiento institucional

Responsable

Responsable de proceso

SEGUIMIENTO:

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control Interno

- Conocer el informe de seguimiento a planes de mejoramiento por procesos y según su pertinencia establecer acciones frente a los resultados observados.

Jefe Oficina Control Interno

- Revisar el seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos.
- Presentar al Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control interno, el informe consolidado de resultados de los seguimientos a los planes de mejoramiento por procesos.

Jefes de todas las Dependencias, Subsecretario General y de Control Disciplinario, Director, Subdirector, Responsable del Proceso

- Formular los planes de mejoramiento por procesos, plantear las acciones preventivas, correctivas, de mejora y/o de corrección y actualizarlos de acuerdo a los hallazgos generados por las diferentes instancias de evaluación, seguimiento, control y/o autocontrol, en los tiempos establecidos.
- Garantizar el diligenciamiento y cargue de la información en el aplicativo ISOLUCION, dar continuidad a la secuencia de actividades requeridas por éste y que se encuentren a su cargo.
- Suministrar de forma oportuna y eficaz la información y soporte requerido por la Oficina de Control Interno y/o antes de control externos.
- Implementar las acciones dentro de las fechas establecidas en los planes de mejoramiento de los procesos a su cargo.

Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno

- Realizar seguimiento de acuerdo al plan de acción de la OCI y a los planes de mejoramiento por procesos establecidos por la Entidad.
- Elaborar el consolidado de resultados de los seguimientos a los planes de mejoramiento por procesos.

Servidores Públicos

- Contribuir al cumplimiento del plan de mejoramiento por procesos según las competencias del cargo.

8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- El cumplimiento de las acciones planteadas dentro de los plazos establecidos en los planes de mejoramiento por procesos es responsabilidad de los Jefes de Oficina, Directores y Subdirectores o responsables de proceso.
- Todas las acciones que se consideren en el plan de mejoramiento por procesos deben estar bajo control.

- Los responsables de procesos y/o jefes de dependencia deben efectuar el análisis de la gestión para determinar las causas de las no conformidades u observaciones y adoptar acciones que las subsanen.
- La actualización y seguimiento de los planes de mejoramiento por procesos, así como la veracidad de la información reportada, es responsabilidad de los Jefes, Directores y Subdirectores de las dependencias o responsables de proceso.
- Los soportes del cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento, deberán reposar en cada una de las oficinas o direcciones encargadas y serán solicitados por la Oficina de Control Interno si así se requiere. De igual forma, el soporte se adjunta como evidencia en anexos dentro del aplicativo ISOLUCION en caso de ser posible.
- Corresponde a los responsables de proceso efectuar el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora de forma permanente en el aplicativo ISOLUCION; situación que será evidenciada en la verificación al cumplimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
- Una vez diligenciado el aplicativo ISOLUCION los usuarios no podrán hacer modificaciones al contenido registrado, por ejemplo, en acciones y fechas. En caso de requerir alguna corrección puntual en el aplicativo deberá ser autorizada por la Oficina de Control Interno y comunicada a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.
- La solicitud de ampliación del plazo para el cumplimiento de acciones debe tramitarse con una antelación no inferior a quince (15) días ante la Oficina de Control Interno.
- Corresponde a la Oficina de Control Interno realizar el cierre de las acciones con fundamento en las evidencias aportadas por el área.
- Las situaciones susceptibles de ser consideradas como nuevos hallazgos y que ya se encuentren contempladas dentro del plan de mejoramiento por procesos con acciones que apuntan a la eliminación de las causas generadoras, no se incluirán nuevamente dentro del plan de mejoramiento.

9. ANEXOS:

Anexo 1: [Flujograma Plan de Mejoramiento por proceso](#)

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registro	Punto de Control
1	<p>Identificar la no conformidad, observación u oportunidad de mejora</p> <p>Se identifica el hallazgo el cual puede ser originado por:</p> <p>Informes de auditoría Interna de gestión, Informes de auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión, Informes de auditoría de entes certificadores, Informes de evaluación independiente del sistema de control interno, Informes de gestión, resultados de indicadores de procesos o producto, productos no conformes, quejas, reclamos y derechos de petición, resultados de encuestas de percepción, Oportunidades de mejora identificadas en los procesos y procedimientos, revisiones por la Dirección, entre otros aspectos.</p> <p>Nota: Los hallazgos que no provengan de auditorías internas de gestión y auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión serán incluidos por el área de forma manual en el aplicativo identificando en su descripción el origen del mismo.</p>	Todas las Dependencias	Subsecretario General y de Control Disciplinario, Jefes de todas las Dependencias, Director, Subdirector	Hallazgo diligenciado en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión	
2	<p>Clasificar el tipo de acción a implementar</p> <p>Se realiza la clasificación de las acciones por tipología, es decir si son acciones preventivas, correctivas, de mejora o si es una corrección puntual de conformidad con las definiciones.</p>	Todas las Dependencias	Subsecretario General y de Control Disciplinario, Jefes de todas las Dependencias, Director, Subdirector		
3	<p>Analizar las causas de la no conformidad, u observación.</p> <p>Se analizan las no conformidades u observaciones, se establecen las posibles causas de acuerdo con una de las dos metodologías: por qué? Por qué? Por qué? o de espina de pescado y se realiza el diligenciamiento del aplicativo. El análisis de causas se</p>	Todas las Dependencias	Subsecretario General y de Control Disciplinario, Jefes de todas las Dependencias, Director, Subdirector		Verificar que las causas sean las pertinentes o los agentes generadores de los hallazgos, no conformidades u observaciones

	<p>realizará por el equipo de trabajo involucrado en el hallazgo.</p> <p>Nota 1: para una no conformidad u observación puede existir más de una causa.</p> <p>Nota 2: Para una oportunidad de mejora se establece la situación deseable.</p>				
4	<p>Diligenciar plan de mejoramiento por procesos</p> <p>Se registran las acciones y demás información complementaria requerida por el aplicativo de acuerdo con el tipo de acción a implementar.</p>	Todas las Dependencias	Subsecretario General y de Control Disciplinario, Jefes de todas las Dependencias, Director, Subdirector, Profesional Universitario	Acción diligenciada en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión	Verificar que las acciones registradas eliminen las causas planteadas en la actividad 3, es decir que sean consistentes con cada causa
5	<p>Asignar responsable</p> <p>Se realiza la asignación del responsable de realizar el seguimiento a las acciones planteadas dentro del plan de mejoramiento del proceso correspondiente.</p>	Todas las Dependencias	Subsecretario General y de Control Disciplinario, Jefes de todas las Dependencias, Director, Subdirector, Profesional Universitario		
6	<p>Realizar seguimiento de las acciones</p> <p>Realizar seguimiento a las acciones implementadas y registrar el estado de avance de éstas en el aplicativo. El soporte del cumplimiento de las acciones se adjunta como evidencia en el aplicativo, en caso de ser posible.</p>	Todas las Dependencias	Profesional Universitario	Seguimiento a las acciones diligenciado en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión	
7	<p>Programar el seguimiento de la Oficina de Control Interno al plan de mejoramiento por proceso</p> <p>Se programa el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a los planes de mejoramiento por proceso.</p>	Oficina de Control Interno	Jefe Oficina Control Interno	Plan de Acción de la Oficina de Control Interno	
8	<p>Asignar auditor</p> <p>Se asigna el auditor de la Oficina de Control Interno o a quien haga sus veces para realizar el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno al plan de mejoramiento de cada uno de los procesos.</p> <p>En el caso del seguimiento al proceso control y mejora se asignará el seguimiento a un auditor que no pertenezca a este proceso.</p>	Oficina de Control Interno	Jefe Oficina Control Interno		
9	<p>Realizar seguimiento de la Oficina de Control Interno</p> <p>El auditor asignado de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, realiza el seguimiento a las acciones implementadas.</p> <p>Nota: Este seguimiento se realizará de acuerdo con lo establecido en el plan de acción de la Oficina de Control Interno para la vigencia correspondiente.</p>	Oficina de Control Interno	Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno	Seguimiento al plan de mejoramiento por proceso diligenciado en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión	
10	<p>Calificar</p> <p>El auditor asignado responde las preguntas realizadas por el aplicativo y realiza la calificación respectiva.</p>	Oficina de Control Interno	Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno	Calificación de la acción diligenciada en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión	
	<p>¿La calificación otorgada es de eficacia?</p>				

	<p>Si la calificación otorgada por el auditor es eficaz se cierra el hallazgo y continúa con la actividad No.11</p> <p>Si la calificación otorgada por el auditor es no eficaz continúa con la actividad No. 3</p>			
11	<p>Elaborar consolidado</p> <p>Se elabora el consolidado de los resultados del seguimiento y verificación del estado de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento por procesos acción correctiva</p>	Oficina de Control Interno	Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno	
12	<p>Comunicar resultados</p> <p>Se comunica el consolidado de los resultados del seguimiento en el plan de mejoramiento por procesos acción correctiva al Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control Interno</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Oficina de Control Interno	Jefe Oficina Control Interno	

COPIA CONTROLADA