

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSION No. 3
PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENTE A PARTIR DE: 09-dic-2018
TITULO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Página 1 de 1
TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSION No. 4
PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENTE A PARTIR DE: 20-oct-2017
TITULO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Página 1 de 1

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

F-CMC.02 - 02

INFORMACIÓN GENERAL				ANÁLISIS DE CAUSAS, DEFINICIÓN DE ACCIONES Y RESPONSABLES				SEGUIMIENTO RESPONSABLE DEL PROCESOS -OCTUBRE - DICIEMBRE 2018				SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO			
Item	DEPENDENCIA	PROCESO	HALLAZGO U OBSERVACIÓN		ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR	FECHA FIN	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO	ANÁLISIS Y RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS (Señalar modo de consulta)	FECHA DE SEGUIMIENTO	ANÁLISIS Y RESULTADO (EVIDENCIA) DEL SEGUIMIENTO	CIERRE DE LA ACCIÓN	OBSERVACIONES
			DESCRIPCIÓN	FECHA DE GENERACIÓN											
No.	Este campo es automático. Se diligencia una vez se seleccione el Proceso.	Seleccione la opción correspondiente en cada celda	En este campo se debe diligenciar la descripción de las no conformidades o de las oportunidades de mejora evidenciadas por la auditoría.	Diligencia día/mes/año	En este campo se debe diligenciar la causa que originó la no conformidad o la oportunidad de mejora.	En este campo se diligencia la acción con la que el proceso considera que se mitigará o eliminará la CAUSA RAÍZ.	Diligencia día/mes/año	En este campo se diligencia el NOMBRE y CARGO del responsable de la ejecución de la ACCIÓN.	Diligencia día/mes/año	En este campo el RESPONSABLE DEL PROCESO analiza el resultado de la ejecución de la acción	En este campo el RESPONSABLE DEL PROCESO relaciona las evidencias de la ejecución de cada acción.	Diligencia día/mes/año	En este campo CONTROL INTERNO analiza el seguimiento y valora las evidencias relacionadas.	Valoración de Control Interno	En este campo CONTROL INTERNO señala las observaciones a que haya lugar y explica las razones del no cierre.
1	Administración del SIG	NC 001. Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos. No se encontraron evidencias que den cuenta de los criterios y métodos diseñados por la entidad para conocer la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, contraviniendo los requisitos establecidos en los literales c), e), f) y g) del numeral 4.1, en los literales a) y b) del numeral 5.4.2, en el literal c) del numeral 6.2.2, en los literales b) y c) del numeral 8.1, en el numeral 8.2.3, así como en los literales a, b) y c) del numeral 8.4 y el numeral 8.5.1 de la norma NTCGP 1000:2009.	30-nov.-16	En el proceso de verificación y puesta en marcha del SGC, no todos los procesos habían identificado sus indicadores y únicamente se media la gestión en el marco de los Proyectos de Inversión. Los indicadores de la entidad están asociados únicamente con los proyectos de inversión. No se recibe la información en los terminos establecidos lo que afecta el análisis de información sobre la gestión institucional	Consolidar indicadores en cada proceso, de tal forma que por lo menos se cuente con un indicador que mida la eficacia, uno que mida la eficiencia y uno que determine la efectividad de los productos y servicios ofrecidos por cada proceso. Oficializando la cultura de rendición de cuentas y entrega periódica de seguimientos por proceso,	31/06/2018	Oficina Asesora de Planeación Institucional	31/12/2018	Se avanzó en la proyección de indicadores, esta pendiente la aprobación y aplicación correspondiente.	Plan de acción 2018 - PER	31-dic.-18	Se mantiene la misma observación del trimestre anterior, en la que desde la Oficina Asesora de Planeación, se coordina la formulación de los indicadores regionales que generen impacto, y así definir la matriz institucional a publicar en la página web de la entidad.	NO	La acción se cierra en el momento que se consolide, socialice y matricie institucional de indicadores.	
2	Dirección Estratégico	NC 007. Satisfacción del Cliente. Se configura la no conformidad del numeral 8.2.1 de la norma técnica NTCGP 1000:2009, correspondiente a la Satisfacción del Cliente, por cuanto no se evidencia el uso ni la institucionalización de instrumentos que permitan a la entidad contar con información que dé cuenta del nivel de satisfacción de los clientes externos e internos.	30-nov.-16	A la fecha la entidad cuenta con un Portafolio de Servicios general que no continen información sobre los procesos misionales	Coordinar la construcción del Portafolio de Servicios de la entidad, con el proceso de Comunicación Institucional y considerando la información de los procesos misionales y el apoyo del proceso de Atención al Ciudadano.	31/Ene/2017 15/Jun/2017 31/08/2017 30/04/2018	Oficina Asesora de Planeación Institucional Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa - Dirección Técnica	31/12/2018	Se encuentra en trámite la actualización en la página web, por lo cual se mantiene el porcentaje alcanzado igual		31-dic.-18	Como evidencias de avance con relación al periodo anterior, no se presentan y la acción continua pendiente, hasta que el portafolio de servicios actualizado se publique en la pag. Institucional.	NO	Como evidencias de avance con relación al periodo anterior, no se presentan y la acción continua pendiente, hasta que el portafolio de servicios actualizado se publique en la pag. Institucional.	
3	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	Dirección Estratégico	Para impulsar la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de la misión de la entidad, en atención de los requisitos de la Ley de Transparencia, se deben generar y socializar los correspondientes mecanismos o procedimientos	31-ene.-17	La entidad requiere fortalecer el ejercicio de participación ciudadana en todas sus propuestas e iniciativas	31/12/2017 31/03/2018	Dirección Ejecutiva Oficina Asesora de Planeación Institucional. Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	31/12/2018	El cumplimiento de esta meta está supeditado a la reglamentación por parte del Gobierno Nacional de la ley de regiones, recientemente aprobada por el Congreso de la República, dado que en ella se plantea la constitución de otros escenarios de participación ciudadana frente a la gestión de la RAPE. En consecuencia, una vez sea conocida la reglamentación respectiva, la Dirección Técnica procederá a revisar la pertinencia y coherencia del cumplimiento de esta meta en los términos de ley.	Ley de regiones	31-dic.-18	Pendiente el cumplimiento de la acción acorde con lo informado por el Director Técnico, con relación a la aprobación de la ley de regiones.	No	Pendiente la aprobación y firma del proyecto de Acuerdo. Se cierra la acción hasta su publicación y formalización.	
4	Gestión Jurídica	Se deben generar acciones que permitan el cumplimiento de las funciones del Comité de Conciliación a que haya lugar.	22-ago.-16	Aunque existe el procedimiento P-GJ.03 "Atención a Requerimientos Jurídicos", no se han establecido las políticas de operación relacionadas con la prevención del daño antijurídico y aplicación de mecanismos de arreglo directo, tales como la transacción, conciliación, sin perjuicio de su estudio y decisión en cada caso concreto.	Agilizar la formulación de políticas de prevención del daño antijurídico y de mecanismos de arreglo directo, tales como la transacción, conciliación, sin perjuicio de su estudio y decisión en cada caso concreto, y generar el reglamento interno del Comité de Conciliación.	31-dic-2016 30-jun-2017 30/09/2017 28/02/2018	Asesor Jurídico	31-dic.-18	Se conformó mediante Acto administrativo No. 033 del 1 de febrero de 2018, " Por medio del cual se conforma y estructura el Comité de Conciliaciones de la RAPE - Región Central y se dictan otras disposiciones ". Sin embargo para el periodo no se citó a Comité de Conciliaciones.	Resolución No. 033 de 2018.	31-dic.-18	La acción se cumple con la formalización de las políticas y citación a Comité para aprobación del Reglamento Interno, durante el periodo no se citó a Comité de Conciliación.	NO	La acción se cumple con la formalización de las políticas y citación a Comité para aprobación del Reglamento Interno, durante el periodo no se citó a Comité de Conciliación.	

5		Gestión Jurídica	NC 001. Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos. No se encontraron evidencias que den cuenta de los criterios y métodos diseñados por la entidad para conocer la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, contraviniendo los requisitos establecidos en los literales c), e), f) y g) del numeral 4.1, en los literales a y b del numeral 5.4.2, en el literal c) del numeral 6.2.2, en los literales b y c del numeral 8.1, en el numeral 8.2.3, así como en los literales a, b y c del numeral 8.4 y el numeral 8.5.1 de la norma NTCGP 1000.2009.	30-nov.-16	El normograma de la entidad se encuentra desactualizado y no contempla la totalidad de los procesos.	Gestionar la actualización del normograma de la entidad, consolidando y valorando la información suministrada por cada uno de los procesos de la entidad.	31/12/2016 30/05/2017 31/Agos/2017 31/03/2018	Asesor Jurídico	31-dic.-18	Pendiente la consolidación del normograma institucional.	Normogramas por procesos	31-dic.-18	La acción se cumple en el momento de actualizar el normograma institucional y su socialización.	NO	La acción se cumple en el momento de actualizar el normograma institucional y su socialización.
6	Dirección Corporativa	Gestión Contractual	Manual de procedimientos actualizado	25-ago.-17	Se cuenta con la caracterización del proceso, sus formatos, modelos de documentos, y un Manual de Contratación, sin embargo no se tienen documentados los procesos y procedimientos, que nos permite llevar el paso a paso del proceso, con su flujograma estructurado, teniendo en cuenta el enfoque basado en los procesos, de la gestión de la calidad que son la base de la norma ISO 9001 2015, además de la comprensión de lo que es un proceso y cómo permite mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad de la RAPE- Región Central. Así mismo el Manual de Contratación es del año 2015, documento que debe ser revisado y actualizado, según lo consideren pertinente los encargados del proceso.	Elaborar los procedimientos y su posterior formalización al igual que la actualización del Manual de Contratación.	30-jun.-18	Profesional Gestión Contractual	31-dic.-18	1. Procedimiento para tramitar el Plan Anual de Adquisiciones (Amoreno), enviado a planeación por correo el 30 de abril de 2018. 2. Procedimiento para elaborar estudios previos (Amoreno) enviado a planeación por correo el 30 de abril de 2018. 3. Procedimiento de selección abreviada de menor cuantía (Amoreno), enviado a planeación por correo el 30 de abril de 2018. 4. Procedimiento de mínima cuantía (Pabril) enviado a planeación por correo el 7 de junio de 2018. 5. Procedimiento de subasta inversa (Pabril), enviado a planeación por correo el 7 de junio de 2018. 6. Procedimiento de Ejecución de Contratos (Cpáez), enviado a planeación por correo el 18 de junio de 2018. 7. Procedimiento Concurso de Méritos (Amoreno) enviado a planeación por correo el 3 de octubre de 2018. 8. Registro de Proveedores de la entidad 2015 a 2018 (Cpáez). Se socializó el 19 de junio de 2018 mediante correo electrónico. 9. Procedimiento de Liquidación de contratos y convenios (Cpáez). Se envía a planeación por correo electrónico el día 06 de octubre de 2018. 10. Procedimiento de imposición de multas y cláusula penal (Cpáez). Se encuentra en revisión por parte de la Dirección	1. Procedimientos formulados por proceso contractual. 2. Correos electrónicos	31-dic.-18	La acción se cierra una vez se tenga aprobados los procedimientos y Manual de Contratación. Se encuentra en revisión en la OAPI.	NO	Pendiente el cierre de la acción. Hasta su legalización y publicación.



