

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No.
PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	3
TITULO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENTE A PARTIR DE:
TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	09-dic-2016
PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Página 1 de 1
TITULO:	PLAN DE MEJORAMIENTO	VERSIÓN No.
		4
		VIGENTE A PARTIR DE:
		20-oct-2017
		Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL			ANÁLISIS DE CAUSAS, DEFINICIÓN DE ACCIONES Y RESPONSABLES			SEGUIMIENTO RESPONSABLE DEL PROCESOS - ENERO - MARZO 2019			SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO ENE- MARZO 2019			
Item	DEPENDENCIA	PROCESO	HALLAZGO U OBSERVACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO	ANÁLISIS Y RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS (Señalar modo de consulta)	ANÁLISIS Y RESULTADO (EVIDENCIA) DEL SEGUIMIENTO	CIERRE DE LA ACCIÓN	OBSERVACIONES
			DESCRIPCIÓN									
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.	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	En este campo se diligencia NOMBRE y CARGO del responsable de la ejecución de la ACCIÓN.	Diligencie 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.	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	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	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.	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 términos 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,	Oficina Asesora de Planeación Institucional	31-mar.-19	Se adelanta el trámite de publicación de los indicadores de gestión por proceso, la cual se espera que sea a más tardar el día 31/04/2019	Plan de acción 2019 - PER	Se mantiene la misma observación, en la que desde la Oficina Asesora de Planeación, 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 publique la matriz institucional de indicadores.
2	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Direccionamiento 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 le permitan a la entidad contar con información que dé cuenta del nivel de satisfacción de los clientes externos e internos.	A la fecha la entidad cuenta con un Portafolio de Servicios general que no contienen 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.	Oficina Asesora de Planeación Institucional- Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa -Dirección Técnica	31-mar.-19	Con la actualización de la página web de la entidad se actualizó el micrositio con los servicios vigentes, de acuerdo al acto administrativo que los establece, sin embargo, se avanza en la proyección de una descripción más detallada, toda vez que se ha considerado que la actual es general. Se espera que esta nueva versión este disponible en el transcurso del 1 semestre de la vigencia. <a href="https://regioncentralrape.gov.co/servicios/">https://regioncentralrape.gov.co/servicios/</a>	<a href="https://regioncentralrape.gov.co/">https://regioncentralrape.gov.co/</a>	Se mantiene la acción como control a la consolidación de un portafolio de servicios actualizado y publicado en la pag. Institucional.	NO	Se mantiene la acción como control a la consolidación de un portafolio de servicios actualizado y publicado en la pag. Institucional.
3	Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	Direccionamiento 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	La entidad requiere fortalecer el ejercicio de participación ciudadana en todas sus propuestas e iniciativas	Generar y socializar procedimientos, protocolos y/o estrategias para llevar a cabo la participación ciudadana en los asuntos RAPE y en los ejercicios de rendición de cuentas.	Dirección Ejecutiva Oficina Asesora de Planeación Institucional. Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos	31-mar.-19	Durante periodos anteriores, se elaboraron los documentos necesarios para la adopción del Consejo Regional de participación. Sin embargo, el cumplimiento de esta meta está supeditado a la reglamentación por parte del Gobierno Nacional de la ley de regiones, en proceso de aprobación 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 la mencionada ley.	Proyecto de Ley de regiones - acuerdo para conformación de Consejo de participación Ciudadana.	Se mantiene la acción para el seguimiento de este proceso.	No	Se mantiene la acción para el seguimiento de este proceso.

4	DIRECCION EJECUTIVA	Gestión Jurídica	Se deben generar acciones que permitan el cumplimiento de las funciones del Comité de Conciliación a que haya lugar.	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.	Asesor Jurídico	31-mar.-19	Se elaboró, proyecto de Resolución por medio de la cual se reglamenta el comité de conciliación, fue enviado a los miembros del mismo para sus observaciones, correcciones y comentarios y se citará a comité de conciliación para su aprobación, por ser esta una función de todos sus miembros.	Proyecto de Resolución por medio de la cual se reglamenta el Comité de Conciliación de nuestra entidad del cual todos somos miembros de acuerdo con la Resolución 033 de 2018.	Seguimiento a la acción de citación a Comité para aprobación del Reglamento Interno.	NO	Se cumple acción con la aprobación del reglamento interno del comité.
5	DIRECCION EJECUTIVA	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.	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.	Asesor Jurídico	31-mar.-19	Se hace la revisión de los temas que debe contener el normograma de la Entidad, se estableció que las normas generales son las que deben subirse a la página Web, y se va a solicitar la información respectiva que aplique a cada proceso, para dejarse plasmado en cada uno de sus archivos y se seleccionaran las normas macro que por proceso, se publicarán, revisando previamente su vigencia.	Normogramas por procesos	La acción se cumple en el momento de actualizar el normograma institucional y su publicación.	NO	La acción se cumple en el momento de actualizar el normograma institucional y su publicación.
6	Dirección Corporativa	Gestión Contractual	Manual de procedimientos actualizado	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.	Profesional Gestión Contractual	31-mar.-19	Se realiza reunión con la Oficina Asesora de Planeación- Profesional de Calidad, y el área jurídica con el fin de revisar la etapa en que se encuentra la aprobación de los procedimientos, el día 10 de abril de 2019, y se concluye que: Se adelanta el proceso de aprobación de los procedimientos propuestos, previo visto bueno del responsable del Sistema de Gestión de Calidad, de tal forma que en el momento que surta la actualización del manual, únicamente se realicen los ajustes correspondientes. En la revisión al proceso se buscará las actividades o gestiones que podrían ser susceptibles de sistematización o automatización de tal forma que se contribuya al reto del proyecto de fortalecimiento institucional de automatización de procesos.	Acta de reunión 10 de abril de 2018.	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.



