

| | | | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------|
|  | TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | | VERSION No. |
| | PROCESO: | CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO | | VIENTE A PARTIR DE: |
| | TITULO: | CODIGO: | | VERSION No. |
| | TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | | VERSION No. |
| PROCESO: | CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO | | VIENTE A PARTIR DE: | |
| TITULO: | CODIGO: | | VERSION No. | |
| PLAN DE MEJORAMIENTO | | | F-CMC-02 - 02 | Página 1 de 1 |

| INFORMACIÓN GENERAL | | | | ANÁLISIS DE CAUSAS, DEFINICIÓN DE ACCIONES Y RESPONSABLES | | | SEGUIMIENTO RESPONSABLE DEL PROCESOS - JULIO - DICIEMBRE 2019 | | SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO JULIO- DICIEMBRE 2019 | | | | | | | | |
|---------------------|-------------------------------|--|---|--|---|---|---|---|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------|--|-------------------------------|---|
| Item | DEPENDENCIA | PROCESO | HALLAZGO U OBSERVACION | ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR | RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN | ANÁLISIS Y RESULTADO DEL SEGUIMIENTO | RELACIONE DE EVIDENCIAS (Señalar modo de consulta) | FECHA DE SEGUIMIENTO | EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN | | | | % Avance Validado | ANÁLISIS Y RESULTADO (EVIDENCIA) DEL SEGUIMIENTO | CIERRE DE LA ACCIÓN | OBSERVACIONES |
| | | | | | | | | | | Se cumplió la Acción | Evidencias Pertinentes | Evidencias Suficientes | Nivel de Efectividad | | | | |
| No. | | Seleccione la opción correspondiente en cada celda | Seleccione la opción correspondiente en cada celda | 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 la CAUSA RAÍZ | En este campo se diligencia el NOMBRE Y CARGO del responsable de la ejecución de la ACCIÓN. | 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 | Valoración de Control Interno | Valoración de Control Interno | Valoración de Control Interno | Cálculo Automático | Cálculo Automático | 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), d), f) y g) del numeral 4.1, en los literales a) y b) del numeral 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. | AUDITORIA INTERNA | En el proceso de verificación y puesta en marcha del SIG, no todos los procesos habían identificado los indicadores y únicamente se midió 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. | Oficina Asesora de Planeación Institucional | Consejor 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. | Se avanza con la definición de los indicadores regionales, con lo cual se espera contar con la información completa para publicar la correspondiente en la página web. Al respecto se ha logrado avanzar con la propuesta de seguimiento de cara al control regional y soporte de la Gestión de RARE Región Central a los Planes de Desarrollo de sus asociados. Tan pronto dicha información se valide se socializará lo correspondiente. Se informa que en el marco de la Ejecución del Contrato 035-2019, se viene adelantando gestiones con el Eje de Gobernanza y Buen Gobierno, en pro de definir indicadores de carácter regional que permitan rendir cuentas a los Asociados, actividades que se adelantaron con los enlaces y oficinas de planeación de los diferentes Gobiernos, que contempla el diseño de un Cuadro de Mandato, para lo cual se adjuntan Herramienta Control de Mando, Presentación Enlaces, Lista de Asistencia. Y en el marco de la Ejecución del Contrato 035-2019, obligación 6.5, se deberán elaborar las Fichas de los indicadores de impacto regional que se puedan implementar para reflejar la gestión de la entidad en la Región Central (...) Se avanza en la identificación de los indicadores regionales, en embargo, esta pendiente trámite de aprobación e implementación. | 1-ene-20 | Parcial | Parcial | Parcial | Media | 85.0% | Se reportó la matriz observación, en la que desde la Oficina Asesora de Planeación, continúa la formulación de los indicadores regionales que generan impacto, y se definió la matriz institucional a publicar en la página web de la entidad. | NO | La acción se cierra en el momento que se comisionó a asociado y publique la matriz institucional de indicadores. |
| 2 | OFICINA ASESORA DE PLANEACION | Direccionamiento o Estratégico | NC 007. Satisfacción del Cliente. Se configura la no conformidad del numeral 8.1.1 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 los cuente del nivel de satisfacción de los clientes externos e internos. | AUDITORIA INTERNA | A la fecha la entidad cuenta con un Portafolio de Servicios general que no contiene información sobre los procesos responsables | Oficina Asesora de Planeación Institucional- Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Dirección Técnica | 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. | Con la entrada en vigencia de la Ley de Regiones se espera contar con una mayor descripción del portafolio, el cual tendrá curso en el momento en que se determine si da lugar a nuevos servicios por parte de la entidad. Se adelantaron gestiones para la incorporación de la Ley 1962 de 2019, sin embargo, con la adhesión del Departamento del Huila, se avanza en actualización de Portal Web, con la información de este nuevo Asociado | 1-ene-20 | Parcial | Parcial | Parcial | Media | 80.0% | Se mantiene la acción como control a la consolidación de un portafolio de servicios actualizado y publicado en la pag. Institucional, acorde con lo definido por la nueva ley de regiones. | NO | Se mantiene la acción como control de la consolidación de un portafolio de servicios actualizado y publicado en la pag. Institucional, acorde con lo definido por la nueva ley de regiones. |
| 4 | DIRECCION EJECUTIVA | Gestión Jurídica | Se deben generar acciones que permitan el cumplimiento de las funciones del Comité de Conciliación a que haya lugar. | INFORMES DE CONTROL INTERNO | Aunque existe el procedimiento C-03 "Atención a Requerimientos Jurídicos", no se han establecido las políticas de operación relacionadas con la prevención del dolo antijurídico y aplicación de mecanismos de arreglo directo, tales como la transacción, conciliación, sin perjuicio de su estudio y decisión en cada caso concreto. | Asesor Jurídico | Agilizar la formulación de políticas de prevención del dolo antijurídico y 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. | Una vez elaborado proyecto de Resolución por medio de la cual se reglamenta el Comité de Conciliación, se encuentra en revisión jurídica para aprobación en el próximo comité de conciliación y defensa jurídica, el reglamento interno del comité. | 1-ene-20 | Parcial | Parcial | Parcial | Media | 80.0% | 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), d), f) y g) del numeral 4.1, en los literales a) y b) del numeral 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. | AUDITORIA INTERNA | El normograma de la entidad se encuentra desactualizado y no contempla la totalidad de los procesos. | Asesor Jurídico | Gestionar la actualización del normograma de la entidad, consolidando y valorando la información suministrada por cada uno de los procesos de la entidad. | Durante el periodo se trabajó en la revisión y actualización por parte de los encargados de los procesos del normograma, el cual fue enviado a Planeación para su consolidación y jurídica para su revisión, etapa en la que se encuentra actualmente. | 1-ene-20 | Parcial | Parcial | Parcial | Alta | 85.0% | 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 | AUDITORIA INTERNA | 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 con 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 Calidad de la RARE, 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. | Profesional Gestión Contractual | Elaborar los procedimientos y su posterior formalización al igual que la actualización del Manual de Contratación. | Se sostuvo reunión el 2 de septiembre de 2019, en la cual se realizó la revisión de cada uno de los procedimientos. La Oficina Asesora de Planeación se comprometió a semanalmente realizar los flujogramas y resummarios con los Abogados de Gestión Contractual. Se anexa listado de asistencia. | 1-ene-20 | Parcial | Parcial | Parcial | Media | 80.0% | La acción se cierra una vez se tenga aprobados los procedimientos y Manual de Contratación. Se encuentra en revisión en la DAP. | NO | Pendiente el cierre de la acción. Hasta su legislación y publicación. |

