



	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO				VERSIÓN No.
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO				5
	TITULO:	PLAN DE MEJORAMIENTO	CODIGO:	F-CMC.02 - 02	VIGENTE A PARTIR DE:	22-oct-2019
						Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL			ANÁLISIS DE CAUSAS, DEFINICIÓN DE ACCIONES Y RESPONSABLES			SEGUIMIENTO RESPONSABLE DEL PROCESOS - ENERO - MARZO 2020		SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO ENERO - MARZO 2020									
Item	DEPENDENCIA	PROCESO	HALLAZGO U OBSERVACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ANÁLISIS Y RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	RELACIÓN 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
			DESCRIPCIÓN							Se cumplió la Acción	Evidencias Pertinentes	Evidencias Suficientes	Nivel de Efectividad				
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.	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), 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 NTCOP 1000-2009.	En el proceso de verificación y puesta en marcha del SGC, no todos los procesos habían identificado sus indicadores y únicamente se mide 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. Oficiando la cultura de rendición de cuentas y entrega periódica de seguimientos por proceso.	Oficina Asesora de Planeación Institucional	Para el período, se evidencia la solicitud de información desde Planeación con relación a la formulación de indicadores al área técnica : " En aras de avanzar de contar con información unificada en relación con datos oficiales de la Región Central RAP-E, se informa que hemos diseñado este archivo: 2020 - Indicadores de la Región Central.xlsx El cual se comparte, con el fin de solicitar apoyo para la completitud de información relacionada con: - Fuentes de información oficial - Datos relevantes de los Departamentos y Distrito asociados a la Región Central RAP-E, que puedan ser utilizados como referencia para cada uno de los Ejes Estratégicos de la Entidad - Estadísticas que tengan un punto de comparación con datos a nivel nacional Para ello, se solicita informar por este medio, los datos que se considere importante adicional con las fuentes de información correspondiente las cuales se aceptarán únicamente con extensión govco. Esta actividad busca: Cumplir con acciones que corresponden al Plan de Mejoramiento de la Entidad Contar con una herramienta de consulta en Sharepoint de datos oficiales de la Región Central, que disminuya la dispersión de información Disponer insumo base para el Equipo de Comunicaciones, ya que los indicadores allí registrados se tendrán en cuenta para la actualización del video institucional y Portal Web de la entidad. - Así mismo los indicadores institucionales se definen en el Plan Integrado de Acción 2020, por los diferentes procesos, los cuales se evalúan trimestralmente con el seguimiento realizado desde la DAPI.	Correo electrónico enviado a los encargados de los procesos misionales el día 21 de febrero de 2020. https://regioncentral.sharepoint.com/Forms/AllItems.aspx?Id=%2FPGC%2FDocuments%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?Id=%2FPGC%2FDocuments%20compartidos%2F2020INDICADORES%20INSTIUCIONALES - Plan de Acción Integrado	31-mar-20	SI	SI	SI	ALTA	100,0%	Se evidencia el avance en la definición de indicadores regionales en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y el área Técnica , de acuerdo con cada eje estratégico, los cuales se encuentran publicados en el micrositio Share point, a la vez indicadores de tipo administrativos de ingresos y ejecución anuales a nivel institucional. Se hace la observación que dentro del link de Transparencia en los correspondiente a matriz de indicadores , no se encuentran publicados estos indicadores institucionales que se tienen definidos en el share point.	SI	Se cierra la acción con la recomendación de la permanente actualización de los datos a reportar en lo regional, por cada eje, así como se 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 NTCOP 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 contiene 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	Desde el área de comunicaciones con los aportes de la oficina de Planeación, se adelantan las gestiones para actualización de los servicios acordos con lo establecido en la ley de regiones y la adhesión del Departamento del Huila, actualizando el Portal Web, con la información de este Nuevo Asociado y el avance en los diferentes proyectos de la entidad.	https://regioncentralrape.gov.co/ https://regioncentralrape.gov.co/servicios/	31-mar-20	SI	SI	SI	ALTA	100,0%	El portafolio de servicios se encuentra publicado en la pag. Web de la entidad, se deja la acción de control para seguimiento a la permanente actualización de la información publicada en la pag. institucional, acorde con lo definido por la nueva ley de regiones y los asociados.	SI	Se cierra la acción, se mantiene seguimiento 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 y el nuevo socio.
3	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-GU03 "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	Se realizó el día 12 de marzo de 2020, el Comité de Conciliación y se presentó para aprobación la resolución "Por medio de la cual se evade el reglamento único del Comité de Conciliación de la Región Central RAP-E. En la cual se establece en sus artículos políticos en cuanto a: - Prevención del daño antijurídico y políticas para la defensa litigiosa de la RAPE Región Central - Acción de repetición - Llamamiento en garantía y obligatoriedad de las audiencias, entre otros, quedando formalizado mediante Resolución.	Reunión de Comité de Conciliación 12 de marzo de 2020, listado de asistencia, acta de comité y Resolución debidamente formalizada.	31-mar-20	SI	SI	SI	Alta	100,0%	Se realizó el primer Comité de Conciliación y se reglamento mediante resolución.	SI	Se cumple acción con la aprobación del reglamento interno del comité.

4	DIRECCION EJECUTIVA	Gestión Jurídica	NC 001. Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos. No se encuentran 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 6.2.2, en el literal c) del numeral 8.1, en el numeral 8.2.1, 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	Para el período se realizó la revisión y actualización de el normograma por procesos, revisión por Planeación y Jurídica, para su posterior consolidación y publicación en la pag. Web de la entidad,	https://regioncentralpage.gov.co/?nomatuidad/	31-mar-20	SI	SI	SI	Alta	100,0%	Se actualizó normograma por los diferentes procesos, se evidencia en los correos enviados, así como la consolidación y publicación en la pag. web de la entidad.	SI	Se cumple la acción con la verificación de las evidencias.
5	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 flujoograma 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	Para el período desde Planeación se actualizó el SharePoint, con los Formatos y Modelos del Proceso de Gestión Contractual, los cuales acogen las nuevas denominaciones de la entidad, de: Sigla Región Central RAP-E, logo; cargos y área nueva, y se encuentran disponibles en: Formatos https://regioncentral.sharepoint.com/PAGC/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2FPA GC%2FDocuments%20compartidos%2FFORMATOS&FolderCTID=0x012000289217E1E308564682827C0BE24381659&View=7f7b7a6263a7%2DA518%2D4DF6%2DAAF0%2D0872588748EB%7D b. Modelos https://regioncentral.sharepoint.com/PAGC/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2FPA GC%2FDocuments%20compartidos%2FMODELOS&FolderCTID=0x012000289217E1E308564682827C0BE24381659&View=7f7b7a6263a7%2DA518%2D4DF6%2DAAF0%2D0872588748EB%7D Estos tendrán vigencia para los procesos contractuales vigencia 2020. El manual de contratación fue enviado por la Directora Administrativa y Financiera, a los integrantes del Comité Directivo, para su revisión y observaciones, este se recordará por estatutos están bajo la aprobación de la Junta Directiva.	Microsoft Share Point https://regioncentral.sharepoint.com/PAGC/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2FPA GC%2FDocuments%20compartidos%2FFORMATOS&FolderCTID=0x012000289217E1E308564682827C0BE24381659&View=7f7b7a6263a7%2DA518%2D4DF6%2DAAF0%2D0872588748EB%7D b. Modelos https://regioncentral.sharepoint.com/PAGC/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2FPA GC%2FDocuments%20compartidos%2FMODELOS&FolderCTID=0x012000289217E1E308564682827C0BE24381659&View=7f7b7a6263a7%2DA518%2D4DF6%2DAAF0%2D0872588748EB%7D b. Modelos	31-mar-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 OAPL	NO	Pendiente el cierre de la acción. Hasta su legalización y publicación.

