

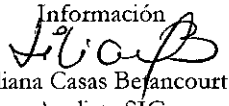
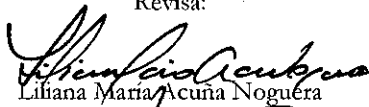

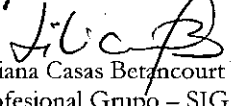
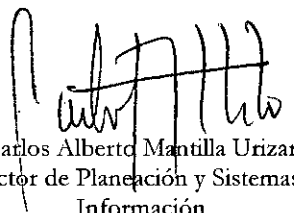

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Versión: 05
		Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION ¹	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
1	6 de agosto de 2007	Primera emisión del documento
2	30 de noviembre de 2010	Cambio de codificación del procedimiento, se actualizó normatividad, actividades, inclusión de la columna tiempo.
3	31 de enero de 2011	Modificación de actividades, cambio de código por inclusión en el proceso Seguimiento evaluación y mejora.
4	06 de marzo de 2013	Eliminación de actividades, cambio de objetivo, alcance, glosario, políticas de operación, cambio de responsable del procedimiento, referencia a consulta de normograma y listado maestro de documentos. Eliminación de columna tiempos e inclusión en políticas de operación del procedimiento, inclusión de salidas generadas de la aplicación del procedimiento, cambio de logo, inclusión de pies de página, inclusión del aplicativo para ingresar y hacer seguimiento a los planes de mejora. Reubicación en el Proceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora, sale del proceso de Planeación y Gerencia Estratégica.
5	30 de agosto de 2016	Actualización de formato, inclusión de responsable de registrar los hallazgos y responsable de cierre de hallazgos en el aplicativo; aclaración de responsabilidades de la oficina de control interno, auditores líderes y líderes de procesos

¹ Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Elabora:  Edwin Harvey Rendón Profesional Dirección de Planeación y sistemas de Información  Daniel Alejandro Rubiano Dirección de Planeación y sistemas de Información  Liliana Casas Betancourt Analista SIG	Revisa:  Liliana María Acuña Noguera Jefe Oficina de Control Interno  Pedro Pablo Gama Profesional Oficina de Control Interno  Liliana Casas Betancourt Profesional Grupo – SIG Normalización	Aprueba:  Carlos Alberto Mantilla Urizar Director de Planeación y Sistemas de Información
--	--	---

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

1. INFORMACIÓN GENERAL

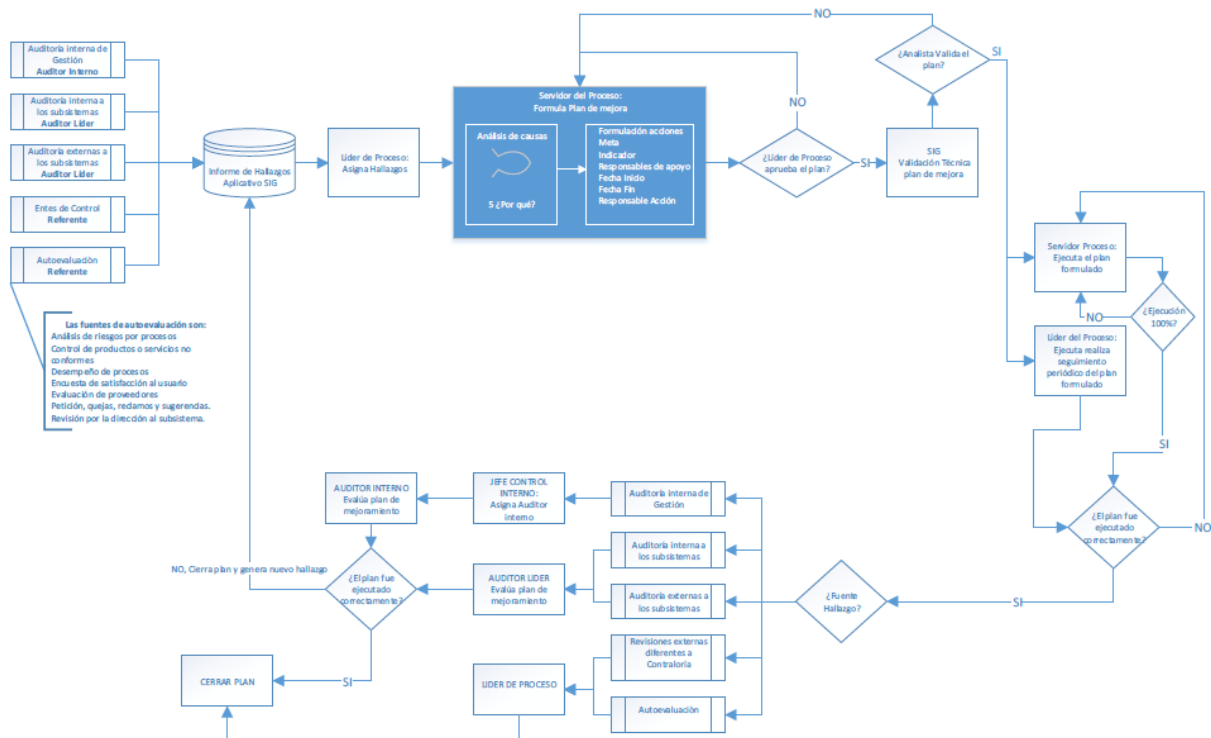
Objetivo del Procedimiento

Establecer la metodología para la formulación de acciones de mejora, mediante el análisis e identificación de la causa raíz de los hallazgos, gestionando y evaluando las acciones propuestas, para aumentar permanentemente la capacidad de los procesos hacia el cumplimiento de los requisitos.


Alcance

Aplica a todos los procesos de la entidad, comienza con el registro en el aplicativo SIG de los hallazgos identificados en las diferentes fuentes de información, hasta la verificación de la eficacia de las acciones implementadas.

Diagrama Resumen del procedimiento



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
		Versión: 05
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

Políticas de Operación

1. Para efectos de este procedimiento se denominarán los hallazgos como: “No conformidades, conformidades u observaciones de los subsistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión.
2. Las fuentes de información de hallazgos para la Entidad serán el análisis o resultados de:

FUENTE	RESPONSABLE DE REGISTRAR HALLAZGOS EN EL APLICATIVO	RESPONSABLE DE CIERRE DE HALLAZGOS EN EL APLICATIVO
Análisis de riesgos por procesos	Referente SIG	Líder del proceso
Auditoría interna Subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo	Auditor Líder	Auditor Líder
Auditorías externas al subsistema de gestión de calidad	Auditor Líder	Auditor Líder
Auditorías internas de gestión	Auditor Líder de Control Interno	Auditor Líder de Control Interno
Auditorías externas a los subsistemas	Auditor Líder	Auditor Líder
Auditorías internas a los subsistemas	Auditor Líder	Auditor Líder
Auditorías externas ambientales	Auditor Líder	Auditor Líder
Autoevaluación	Referente SIG	Líder del proceso
Control de productos o servicios no conformes	Referente SIG	Líder del proceso
Desempeño de procesos	Referente SIG	Líder del proceso
Encuesta de satisfacción al usuario	Referente SIG	Líder del proceso
Entes de control externos	Referente SIG	Líder del proceso
Evaluación de proveedores	Referente SIG	Líder del proceso
Petición, quejas, reclamos y sugerencias.	Referente SIG	Líder del proceso
Revisión por la dirección al subsistema.	Referente SIG	Líder del proceso


3. Los planes de mejoramiento de los diferentes procesos de la Entidad, deben ser formulados y gestionados a través del aplicativo establecido por la Entidad.
4. Los planes de acción deben ser formulados en su totalidad en un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir de la notificación por medio del aplicativo.
5. Es deber de cada líder o responsable de proceso aplicar el presente procedimiento y hacer seguimiento a la implementación de las acciones propuestas.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Versión: 05
		Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

6. La oficina de Control Interno es responsable, primero, de verificar la eficacia de las acciones de mejora definidas y ejecutadas para dar tratamiento a los diferentes hallazgos, originados de las auditorías internas de gestión, como fortalecimiento del Sistema de Control Interno y, segundo, evaluar también este Sistema, teniendo en cuenta las demás fuentes generadoras de hallazgos.
7. Cuando se trate de un Plan de mejoramiento derivado de auditorías internas a los subsistemas, la verificación de la eficacia de las acciones planteadas en estos planes, se debe hacer por parte del líder auditor que participó en la auditoría.
8. En el ejercicio de la autoevaluación y autocontrol que deben desarrollar permanentemente los líderes de los procesos, éstos deben revisar periódicamente el estado de las acciones de mejora definidos y tomar las decisiones correspondientes.
9. La Oficina de Control Interno efectúa una evaluación independiente al Sistema de Control interno, también los dueños de los procesos evalúan este Sistema de Control Interno mediante actividades de autoevaluación y autocontrol de sus funciones y responsabilidades.
10. Cuando se formule un plan de mejoramiento que incluya fuentes de información de hallazgos de carácter ambiental, este deberá realizarse con el acompañamiento de los analistas del equipo SIG que trabajan con el tema de Gestión Ambiental o en el caso de las alcaldías locales con el profesional ambiental.

Glosario

1. **Acción Correctiva (AC):** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada u otra situación no deseable. (Numeral 3.1 de la NTCGP: 1000:2009).
2. **Acción de Mejora:** Acción tomada en forma recurrente para aumentar la capacidad en el cumplimiento de los requisitos.
3. **Acción Preventiva (AP):** Conjunto de acciones tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. (Numeral 3.2 de la NTCGP: 1000:2009).
4. **Analista Equipo SIG:** Grupo de servidores públicos pertenecientes a la Dirección de Planeación y Sistemas de Información que tiene como finalidad diseñar, implementar, desarrollar, mejorar y articular los diferentes subsistemas del Sistema Integrado de Gestión, y generar los lineamientos y las herramientas que deben ser implementados en el proceso de la entidad.
5. **Análisis de Causa:** Es un método de resolución de problemas dirigido a identificar sus causas o acontecimientos.
6. **Autoevaluación:** actividad que permite a cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la Entidad.
7. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. (Numeral 3.19 de la NTCGP: 1000:2009).
8. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (Numeral 3.16 de la NTCGP: 1000:2009).
9. **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Numeral 3.23 de la NTCGP:1000:2009)
10. **Evidencia:** Registro, declaración de hechos o cualquier otra información que es pertinente y verificable.
11. **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de la evidencia de una auditoría recopilada frente a los criterios de la


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Versión: 05
		Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

auditoria.

12. **Líder del Proceso:** Dueño o garante del proceso.
13. **Matriz de Riesgo:** Documento por cada proceso, en el cual se identifican, evalúan y valoran los riesgos y sus respectivos controles.
14. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito. (Numeral 3.37 de la NTCGP:1000:2009)
15. **Producto No Conforme:** Es aquel involucrado en la prestación del servicio y cuya deficiencia impacta la conformidad del servicio

Siglas


1. **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Versión: 05
		Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

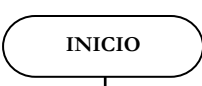


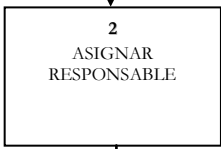

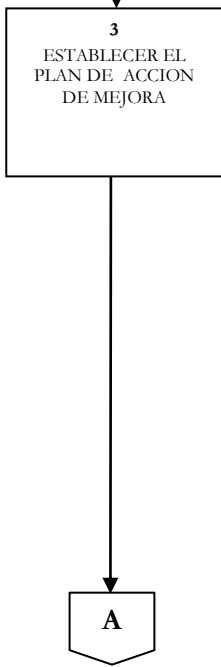

Características de calidad del servicio generado

Servicio	Plan de mejoramiento por proceso.	
Descripción del servicio	Herramienta de gestión donde se registran las acciones de mejora, orientadas a mitigar los hallazgos generados por las diferentes fuentes.	
Usuario(s) interno(s)	Todos los procesos de la Entidad	
Requisito de calidad *	Descripción del requisito de calidad	Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad
Coherencia	Se debe realizar un análisis de causa adecuado, las acciones planteadas deben mitigar la causa raíz identificada de los hallazgos y los indicadores planteados deben dar cuenta de la ejecución de las actividades	Observaciones registradas en el aplicativo SIG módulo mejora, en el momento de realizar la validación del plan


*Nota 1: Entiéndase por requisito de calidad la característica, en términos de adjetivo, que expresa el nivel de cumplimiento esperado del servicio frente a las necesidades o expectativas a las que responde. Tienen como fuente a los usuarios, las normas, la entidad y/o las características inherentes del servicio.




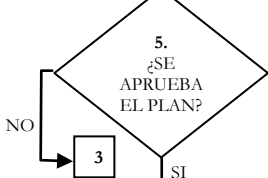

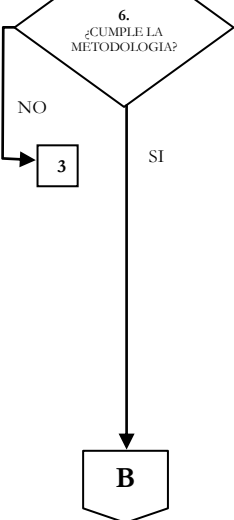

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	
	Referente SIG Auditor líder de Control Interno. Auditor líder	Carga todos los hallazgos según la fuente teniendo en cuenta la política de operación 2 de este procedimiento.	
	Líder / Responsable de proceso	Asigna responsable(s) para la formulación de las acciones del plan de mejora para todos los hallazgos registrados.	
	Persona(s) asignada(s) al proceso	<p>Registrar en el aplicativo de gestión para la mejora las acciones, incluyendo el responsable, las fechas de inicio y de finalización de ejecución por actividad, resultado de la acción de mejora (meta o producto) e indicador de cumplimiento.</p> <p>Nota 1: para la formulación del plan de acción de mejora, el responsable debe establecer una mesa de trabajo, identificar las dependencias o personas que deban participar para el análisis de causa y establecer las acciones, verificar la información recibida y realizar la respectiva investigación, identificando la causa raíz mediante la aplicación de técnicas de análisis como el diagrama Causa –efecto o los cinco porqués.</p> <p>Nota 2: En la formulación del plan debe haber coherencia entre el tiempo de ejecución de la acción y la complejidad de la misma.</p> <p>Nota 3: El líder del proceso puede solicitar al Analista SIG, apoyo para la aplicación de la</p>	



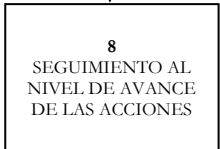

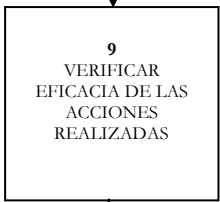

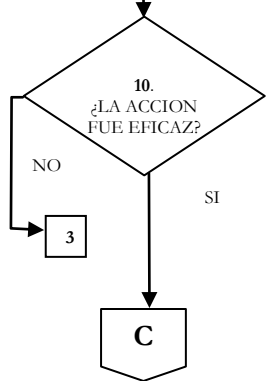
Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Vigencia desde: 30 de agosto de 2016


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>metodología y elaboración del plan de mejoramiento.</p> <p>Nota 4: El plan de mejoramiento debe ser formulado en su totalidad en un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir de la notificación por medio del aplicativo utilizado para la gestión de mejora.</p>	
	Líder / Responsable de Proceso	Recibe a través del aplicativo SIG, el Plan de mejoramiento formulado por los servidores / contratistas del área a quienes se les asignó la identificación de las acciones para subsanar los hallazgos, lo revisa y remite al equipo SIG para su validación.	
	Líder / Responsable de Proceso	<p>Aprueba el plan</p> <p>SI: continua en la actividad 6</p> <p>NO: vuelve a la actividad N° 3 con las observaciones correspondientes</p>	
	Profesional Equipo SIG	<p>Recibe el Plan de mejora por medio del aplicativo y valida la coherencia de la formulación de cada una de las acciones frente al hallazgo.</p> <p>SI: se inicia su ejecución y continua en la actividad 7</p> <p>NO: vuelve a la actividad N° 3 con las observaciones correspondientes</p> <p>Nota: El plan de mejoramiento no cumple en los casos en que no se haya realizado un análisis de causa adecuado y las acciones planteadas no mitigan la causa raíz del hallazgo identificado.</p>	

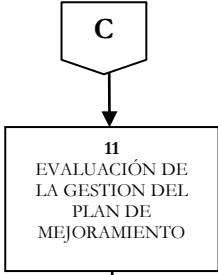

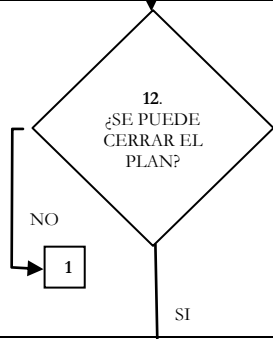
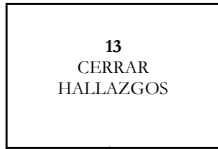

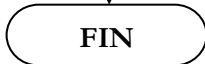
Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Responsable(s) de ejecución de actividades	<p>El responsable de ejecutar las acciones planteadas registra en el aplicativo las acciones desarrolladas, con sus soportes documentales y el nivel de avance de las actividades.</p> <p>Nota: esta actividad se repite hasta el cumplimiento del 100% de las actividades.</p>	
	Líder de Proceso	<p>Efectúa periódicamente el seguimiento al avance de las acciones planteadas y realiza observaciones según el caso.</p> <p>Nota: Si el horizonte de planeación para la ejecución de la acción es menor a tres meses, entonces, se debe realizar por lo menos un seguimiento de avance a las acciones, y si este es mayor a tres meses, se debe realizar por lo menos un seguimiento cada tres meses durante el tiempo de ejecución de la acción</p>	
	Líder de Proceso	<p>Una vez alcanzado el 100% de la ejecución de las acciones, el líder del proceso realiza una verificación de la eficacia de las acciones planteadas a través del aplicativo.</p>	
	Líder de Proceso	<p>Verifica si la acción implementada fue eficaz.</p> <p>SI: Dependiendo de la fuente: Continúa en la actividad 11 tratándose de las fuentes: auditoría interna de gestión o auditoría interna a los subsistemas, y continúa en la actividad 13 para los demás tipos de fuente. (Ver política de operación 2).</p> <p>NO: se devuelve a la actividad 3.</p>	

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Equipo de Trabajo de Control Interno Auditor líder	De acuerdo a la fuente generadora del hallazgo, la persona encargada evaluará la gestión del plan de mejoramiento, contrastando las evidencias, el cronograma y los seguimientos realizados en el horizonte de planeación determinado. La verificación se hace al 100% de las acciones propuestas para subsanar los hallazgos	
	Equipo de Trabajo de Control Interno Auditor líder	Verifica si el plan si se puede cerrar: SI: Se dirige a la actividad 13 NO: Se efectúa el cierre de este plan con observaciones y se genera un nuevo plan en el aplicativo con los hallazgos no subsanados. (Actividad número 1).	
	Equipo de Trabajo de Control Interno Líder de Proceso Auditor líder	Los hallazgos se cierran una vez se haya completado el total de las acciones propuestas. El cierre de los planes se hace de acuerdo a la política de operación 2 de este procedimiento.	
		Fin del Procedimiento.	

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Código: 1D-SEM-P001
		Versión: 05
	Procedimiento Gestión para la Mejora	Vigencia desde: 30 de agosto de 2016

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

CÓDIGO SIG	NOMBRE DOCUMENTO
1D-PGE-IN008	Instrucciones para la formulación de hallazgos y análisis de causas

3.2 Normatividad vigente

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)

3.3. Documentos externos

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
Modelo Estándar de Control Interno	2014	Departamento administrativo de la Función Pública	Internet