

## OBJETIVO

Formular y hacer seguimiento al plan de mejoramiento a través de la identificación de las no conformidades reales o potenciales y de oportunidades de mejora presentadas en diferentes fuentes, con el propósito de aumentar la capacidad de los procesos, y contribuir con la mejora continua de la Entidad.

## ALCANCE

Inicia con la identificación de las no conformidades reales o potenciales y de las oportunidades para aumentar la capacidad de los procesos, continua con el análisis de causas y la formulación del plan de mejoramiento y finaliza con la elaboración y presentación del informe de seguimiento al estado de los planes de mejoramiento.

## LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todas las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora conllevan a realizar análisis de causas para identificar la(s) causa(s) raíz (ces) que originó (aron) la no conformidad real, potencial o la necesidad de aumentar capacidad, análisis que se debe realizar en la herramienta EUREKA.
- Es responsabilidad del Líder de Proceso con apoyo del enlace del proceso o Gestor de Operaciones que ha designado para tal efecto, evaluar y realizar seguimiento al plan de mejoramiento, previamente al cumplimiento de la fecha establecida. En caso de requerir prórroga o reformulación de actividades deben solicitarse previo a su vencimiento a la oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
- Como segunda línea de defensa la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, realizará seguimiento a la ejecución de los planes de mejora identificados por los líderes de los procesos.
- El nivel de incidencia para generar planes de mejoramiento sería el siguiente:
  - Si se evidencia el incumplimiento en 2 mediciones seguidas dentro de la frecuencia de medición (mensual, bimestral o trimestral) de indicadores de procesos, se deberá establecer y documentar un plan de mejoramiento por el líder del proceso, indicando la respectiva justificación o situación que activa el plan.
  - Para aquellos indicadores donde la frecuencia de medición sea semestral o anual y presente un rango desempeño bajo se deberá generar plan de mejoramiento con el primer incumplimiento.

- Cuando se evidencie la materialización de un riesgo, se deberá documentar el plan de mejoramiento, a nivel de acción correctiva, de acuerdo con lo establecido al respecto en el Manual y en el Procedimiento de Administración de Riesgos.
- Para las demás fuentes es responsabilidad del líder del proceso, según la situación y tipo de hallazgo, establecer la pertinencia y el momento en el que definirá y documentará un plan de mejoramiento.
- En todos los casos, se deberá documentar el plan de mejoramiento en la herramienta EUREKA. Para el caso de los riesgos materializados, además de lo anterior, se debe realizar su respectivo análisis de riesgos en formato establecido para tal fin.
- Los resultados de las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora se deben registrar y revisar periódicamente para la oportuna toma de decisiones.
- El tiempo para implementar las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora dependerá de la complejidad de cada caso.
- El seguimiento a la eficacia y efectividad de las acciones se realiza por medio de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, verificando el cumplimiento de las acciones en el plazo establecido para cada una de ellas, según las fuentes de planes de mejoramiento que se listan en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Fuentes de Planes de Mejoramiento.

<b>FUENTES</b>
1. Materialización de Riesgo
2. Monitoreo y Revisión de Riesgos (resultados de seguimiento)
3. Auditoría Interna a Sistemas de Gestión
4. Auditoría Externa de Sistemas de Gestión
5. Resultados de Seguimiento y Medición de los procesos
6. Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD
7. Revisión por la Alta Dirección
8. Otras identificadas por los líderes de proceso
9. Resultados de seguimiento y reporte de planes institucionales

**Fuente:** Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos

- Este procedimiento, se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información, en especial con las directrices relacionadas con: Gestión de Activos de Información, Clasificación de la información, Control de acceso, respaldo y restauración de la información y Privacidad y confidencialidad de la información para lo cual:

	<b>PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código:</b>	GEDO-PR03
		<b>Versión:</b>	04
		<b>Fecha:</b>	13/11/2020
		<b>Página:</b>	Página 3 de 9

- La asignación de perfiles en las herramientas colaborativas de la ADRES será responsabilidad del líder del proceso o el que este delegue.
- Cuando aplique, las copias de respaldo de la información que se maneje dentro de este procedimiento serán ejecutadas por parte de la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información, previa solicitud del líder del proceso, en donde se indique: qué se respalda, cuando se respalda y cada cuanto se debe respaldar la información. De igual manera, es responsabilidad del líder del proceso validar que las copias realizadas se puedan restaurar y no se presenten problemas de integridad de la información.

**REQUISITOS LEGALES:** Ver Normograma del Proceso

**DEFINICIONES:** Ver Glosario General.

### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Identificar las no conformidades reales o potenciales y las oportunidades	<p>Como insumos para la ejecución de este procedimiento se requieren los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de auditorías a los sistemas de gestión que entrega el procedimiento de auditorías internas de gestión</li> <li>• Resultados del monitoreo y seguimiento a los riesgos y reporte de materialización de riesgos que entrega el procedimiento de Administración de Riesgos</li> <li>• Análisis de resultados de los indicadores de gestión y de otros instrumentos de seguimiento y medición que aporta el procedimiento de medición a la gestión institucional</li> <li>• Resultados del seguimiento y reporte de planes institucionales que aporta el procedimiento de Formulación y Seguimiento a Planes Institucionales.</li> <li>• Informes de percepción y/o satisfacción de grupos de valor y grupos de interés y de PQRSD que entrega el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano</li> <li>• Recomendaciones para la mejora por parte de la alta dirección</li> <li>• Resultados de la autoevaluación de los procesos por parte de los líderes de los mismos.</li> </ul> <p>Los líderes de los procesos (misionales, estratégicos, de apoyo o de evaluación), con su equipo de trabajo, cada vez que reconozcan acciones de mejora en el desarrollo del proceso, identifica las no conformidades reales o potenciales, o las oportunidades de mejora que se podrían dar de acuerdo con la tabla de fuentes de planes de mejoramiento, previo análisis de la ejecución de un proceso.</p> <p>Las no conformidades reales o potenciales y las oportunidades de mejora identificadas se registran en el flujo de mejoramiento respectivo del módulo de mejoras de la herramienta EUREKA.</p>	Líder o enlace del Proceso con Equipo de trabajo	Identificación de no conformidades en la ejecución del proceso en la herramienta EUREKA
2	Analizar las causas de las no conformidades	<p>Los líderes y/o responsables de los procesos de la ADRES (misionales, estratégicos, de apoyo o de evaluación), con su equipo de trabajo, cada vez que identifiquen acciones</p>	Líder o enlace del Proceso con	Análisis de causas diligenciado en la

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	y oportunidades de mejora	de mejoramiento en el desarrollo del proceso, analizarán las causas de las no conformidades y oportunidades de mejora, acción que se realiza mediante la aplicación de los métodos causa – efecto y 5 por qué de manera simultánea; realizando el diligenciamiento de la información identificada en la sección análisis de causas del flujo de mejoramiento seleccionado en la herramienta EUREKA  En caso de ser necesario, esta actividad es acompañada por el GO de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos designado para tal fin.	su equipo de trabajo	herramienta EUREKA
3	Formular el Plan de mejoramiento	Luego de identificar la causa raíz el líder del proceso con su equipo de trabajo, deben formular el plan de mejoramiento, es decir se deben definir acciones, responsables, productos y fecha de inicio y terminación de estas acciones, las cuales deben estar directamente relacionadas con la(s) causa(s) raíz(ces) identificada(s). Para generar esta acción se deberá diligenciar la sección de formulación del plan en la herramienta EUREKA  Para el caso que se requiera asesoría en la formulación de Plan de Mejoramiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos (OAPCR), el Líder del Proceso, programará las reuniones pertinentes.  Continuar con la siguiente actividad.	Líder o enlace del Proceso con su equipo de trabajo	Plan de mejoramiento formulado en EUREKA
4 PC	Validar metodológicamente el plan de mejoramiento	<b>Descripción del control:</b>  Cada vez que sea remitido un plan de mejoramiento por los procesos de la ADRES (misionales, estratégicos, apoyo y evaluación), a través de la herramienta EUREKA, la OAPCR lo validará metodológicamente, acción que se generará verificando la consistencia de los campos diligenciados en el plan de mejoramiento, el análisis de causas y el tipo de acción (correctiva, preventiva u oportunidad de mejora), la fuente y el flujo de mejoramiento seleccionados, con el fin de garantizar que la información diligenciada cumpla	Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	Comentarios al plan de mejoramiento y registro de aprobación metodológica o devolución del flujo en la herramienta EUREKA

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>metodológicamente con los estándares definidos por la OAPCR y sea coherente. Adicionalmente, se debe cotejar la coherencia entre las actividades y los productos y que las fechas sean cumplibles.</p> <p>¿Se requieren ajustes?</p> <p><b>SI:</b> El Gestor de Operaciones de la OAPCR, cada vez que identifique inconsistencias en la información remitida y diligenciada el flujo de mejoramiento de la herramienta EUREKA informará las inconsistencias diligenciándolas en los comentarios y devolviendo el flujo al paso anterior para realizar los ajustes pertinentes. Vuelve a las actividades No. 1, 2 y/o 3, según corresponda.</p> <p><b>NO:</b> El Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, dará el visto bueno metodológicamente al plan de mejoramiento diligenciando los comentarios respectivos y aprobándolo en la herramienta EUREKA. Continúa con la siguiente actividad. Continúa con la siguiente actividad.</p>		
5 PC	Revisar plan de mejoramiento.	<p><b>Descripción del control:</b></p> <p>El Líder del Proceso cada vez que sea validado metodológicamente el plan de mejoramiento por el GO de la OAPCR y posterior a la recepción del correo electrónico informando que ya se encuentra disponible en EUREKA para su revisión y aprobación, revisa el plan de mejoramiento corroborando que las actividades son acordes con la(s) causa(s) raíz, con los productos establecidos, con el objetivo planteado para el plan y que las fechas de ejecución sean realizables. .</p> <p>Esta acción se realiza con el fin de asegurar el cumplimiento del plan de mejora.</p> <p>¿Se requieren ajustes?</p> <p><b>SI:</b> El líder del proceso diligencia sus comentarios en la herramienta EUREKA y devuelve el plan de mejoramiento para</p>	Líder del Proceso	Comentarios al plan de mejoramiento y registro de aprobación o devolución del flujo en la herramienta EUREKA

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		ajustes. Vuelve a las actividades No. 1, 2 y/o 3 según corresponda.  <b>NO:</b> Aprueba el plan de mejoramiento en la herramienta EUREKA y continua con la siguiente actividad.		
6 PC	Realizar Seguimiento a los planes de mejoramiento	<p><b>Descripción del punto de Control:</b></p> <p>Cada vez que se cuente con el plan de mejoramiento aprobado y en ejecución, el líder del proceso y los GO de la OAPCR a cargo del acompañamiento deben hacer seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos, con el fin de generar alertas a los responsables antes del vencimiento de las acciones; y una vez se ha cumplido la fecha final de ejecución de cada una de las actividades planteadas en el plan, se verificará su cumplimiento.</p> <p>Este control se realiza revisando el plan de mejoramiento documentado en EUREKA y enfocándose en las fechas cumplidas, incumplidas y próximas a vencer e informando sobre esto a los responsables mediante correo electrónico, con el fin de mantener informado al líder del proceso del estado de sus planes de mejoramiento.</p> <p>Este control se ejecuta con el fin de evitar vencimientos o incumplimientos de las actividades de los planes de mejoramiento.</p> <p>¿El proceso reportó avances del plan de mejoramiento?</p> <p><b>SI:</b> Remitirse a la siguiente actividad.</p> <p><b>NO:</b> Si los responsable de la ejecución de las acciones del plan de mejoramiento no han reportado avances o éstos se encuentran incompletos, el gestor de operaciones de la OAPCR solicitará mediante correo electrónico el reporte a los responsables de las actividades respectivas y a los líderes de los procesos, enlaces o GO designados por los líderes de los procesos, con el fin que sean reportados los avances y cargadas las evidencias de su ejecución en</p>	Líder del Proceso  Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	Plan de Mejoramiento con registro de avances de la ejecución y evidencias cargadas en EUREKA  Correo electrónico informando la retroalimentación del seguimiento a planes de mejoramiento

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>la herramienta EUREKA. Volver al inicio de esta actividad.</p> <p>Mediante este seguimiento, la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos determina la eficacia y el estado de los planes de mejoramiento.</p>		
7	Realizar evaluaciones de la efectividad del Plan de Mejoramiento	<p>El Gestor de Operaciones de la Oficina de Planeación y Control de Riesgos, cada vez que finalicen todas las acciones de los planes de mejoramiento realizara evaluaciones de la efectividad del Plan de Mejoramiento, es decir, de que se haya cumplido el objetivo del plan frente al tratamiento de la no conformidad real o potencial y/o las oportunidades de mejora identificadas.</p> <p>La evaluación de la efectividad se deberá registrar en la herramienta EUREKA. Cuando el plan sea efectivo éste lo podrá cerrar el Gestor de Operaciones que realice esta evaluación en la herramienta EUREKA. En caso de que la OAPCR identifique que no se ha generado ningún tipo de impacto y la no conformidad prevalezca, o no se haya logrado prevenir la no conformidad potencial identificada o no se haya aumentado la capacidad de un proceso o procedimiento, se deberá registrar lo pertinente en la herramienta EUREKA e informar por correo electrónico al Líder del proceso para que defina un nuevo plan de mejoramiento y al jefe de la Oficina de Planeación y Control de Riesgos con el fin de realizar seguimiento a nuevas acciones que permitan la mejora de los procesos y que estén relacionadas con el plan en cuestión.</p>	Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	<p>Registros de la efectividad de los planes de mejoramiento en la herramienta EUREKA</p> <p>Correo electrónico informando sobre el estado de inefectividad del plan al responsable del proceso.</p>
8	Elaborar y presentar informe del estado de los Planes de Mejoramiento	<p>Se elaborará el reporte del estado de los planes de mejoramiento, el cual será presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, trimestralmente.</p> <p>Este informe del estado de los planes de mejoramiento es salida de este procedimiento y será uno de los insumos que se tendrá en cuenta para procedimiento de formulación y Seguimiento del plan estratégico y planes institucionales para la toma de decisiones.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	Informe del estado de planes de Mejoramiento

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Asesor del proceso</b>
01	13 de abril de 2018	Versión inicial	Ingrid Johanna Bejarano
02	12 de agosto de 2019	Actualización del manual operativo de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.  Actualización de códigos de formatos que se relacionan en el procedimiento.  Actualización de las políticas de operación.	Diana Torres Rodríguez
03	03 de junio de 2020	Se ajusta la periodicidad para el establecimiento y documentación de planes de mejoramiento para el caso de los indicadores con frecuencia de medición mensual, bimensual y trimestral; y las condiciones para los casos de materialización de riesgos y otras fuentes.  Se complementa las interrelaciones de entrada al procedimiento.  Se hacen ajustes de forma en redacción, insumos, codificación de formatos y la manera de ejecutar algunas actividades.	Norela Briceño Bohórquez
04	13 de noviembre de 2020	Se ajustan políticas, actividades y registros teniendo en cuenta el funcionamiento de los flujos de mejoramiento por acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora creados en la herramienta EUREKA.	Norela Briceño Bohórquez

**ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Norela Briceño Bohórquez</b> Gestor de operaciones Oficina Asesora de planeación y Control de Riesgos	<b>Olga Marcela Vargas Valenzuela</b> Asesor de Oficina Asesora de planeación y Control de Riesgos	<b>Luisa Fernanda González Mozo</b> Jefe de Oficina Asesora de planeación y Control de Riesgos