



### **1. Objetivo**

Establecer el método en el Ideam para la implementación de correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, resultado de las diferentes fuentes identificadas (auditorías internas a los subsistemas en cumplimiento a los requisitos de las Normas Técnicas Internacionales ISO 9001:2015, ISO14001:2015, ISO/IEC 27001:2013, NTC PE1000:2020, ISO45001:2018 y el Decreto 1072 de 2015) , que conlleven al mejoramiento del desempeño del Sistema de Gestión Integrado, buscando la mejora continua de los procesos, productos y servicios del instituto así como la eliminación de desviaciones y hallazgos (oportunidades de mejora, no conformidades y observaciones) a través de la formulación, ejecución y verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los planes y acciones de mejoramiento institucionales, por proceso o compartidos.

### **2. Alcance**

Este procedimiento es aplicable a todos los sistemas de gestión que conforman el Sistema de Gestión Integrado del Ideam incluyendo las áreas operativas. Inicia con la programación de auditoría interna y atención de auditorías externas a los subsistemas de gestión y finaliza con el seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento y la evaluación del ejercicio de auditoría y del equipo auditor para realizar las respectivas mejoras.

### **3. Definiciones**

- **Auditorías Combinadas:** Cuando se auditan juntos dos o más Sistemas que conforman el Sistema de Gestión Integrado-SGI.
- **Auditorías Remoto:** Auditoría realizada mediante el uso de herramientas TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) y que no cuenta con la presencia del auditor en las instalaciones físicas auditadas.



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**  
**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

- **Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.
- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Corrección:** Acción tomada para subsanar una situación específica detectada descrita en un hallazgo (oportunidad de mejora, no conformidad u observación)
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se obtienen los resultados esperados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** Medida de impacto en la gestión.
- **Equipo Auditor:** Equipo conformado por uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría y que es seleccionado y conformado por el Auditor líder.  
Nota 1: El equipo auditor puede incluir auditores en formación (como observadores) y, de ser necesario, expertos técnicos.  
Nota 2: Los observadores pueden acompañar al equipo auditor; sin embargo estos no tienen voz ni voto en el desarrollo de la auditoría.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**  
**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

- **Experto Técnico:** Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.
- **Gestión del cambio:** Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos en los cambios y nuevos proyectos que hacen parte del SGI.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría; incluyen Aspectos Positivos, Buenas prácticas, no conformidades, oportunidades de mejora y observaciones a la información documentada del SIG.  
Nota: Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la norma ISO, un requisito legal o un requisito de la Entidad.
- **Observación:** Está relacionada con la falta de Evidencia por parte del evaluador para determinar el cumplimiento o incumplimiento de algún requisito o criterio de auditoría
- **Oportunidad de Mejora:** Acción realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Suficiencia:** Grado en que las disposiciones planificadas por los procesos (lo que debemos hacer) son suficientes para cumplir los requisitos, objetivos del sistema y los Institucionales.

#### **4. Siglas**

- SGI: Sistema de Gestión Integrado
- MIPG: Modelo Integrado de planeación y gestión.
- OAP: Oficina Asesora de Planeación
- PQRSDF: Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.



## **5. Normatividad**

- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (Manual Operativo del Sistema de Gestión y Modelo Integrado de Planeación y Gestión. )
- Decreto 591 de 2018. Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Normas Técnicas Colombianas -NTC ISO

## **6. Documentos relacionados en el SGI**

- SGI-PL01 Política de articulación MIPG-SGI
- SGI- F014 Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento
- SGI-F016 Informe de auditoría interna
- SGI-P006 Procedimiento de auditoria interna del SGI
- SGI-P005 Procedimiento gestión del cambio del SGI

## **7. Desarrollo**

### **7.1. Políticas de operación**

#### **7.1.2. Términos para formular los planes de mejoramiento**

- Para hallazgos identificados en las auditorías y/o evaluaciones internas: Máximo diez 10 días hábiles siguientes a la entrega del informe respectivo, salvo que la Oficina Asesora de Planeación, determine un plazo temporal diferente.
- Para hallazgos detectados por autoevaluación: Luego de informar vía correo electrónico a la OAP sobre la decisión tomada por el proceso de



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**  
**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

generar una oportunidad de mejora por autoevaluación, máximo 10 días hábiles siguientes al correo enviado a la OAP.

- Para hallazgos derivados de PQRSDF: Máximo diez 10 días hábiles siguientes a la entrega del informe respectivo.
- Ajustes por realizar una vez formuladas las observaciones al plan de mejoramiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación: las dependencias tendrán (5) días hábiles para realizar los respectivos ajustes.

Nota: Los planes de mejoramiento que involucren varios procesos y/o dependencias del Ideam así como aquellos que resuelvan problemas o riesgos globales de la entidad, podrán ser considerados como parte del plan de mejoramiento institucional. Para los hallazgos en los cuales la Oficina Asesora de Planeación determine que son de carácter institucional o cuando deban ser compartidos por dos o más dependencias, el líder deberá coordinar la concertación de las acciones que conforman el plan de mejoramiento y estableciendo las metas individuales en los casos que sea pertinente, de manera que se facilite las mediciones a que haya lugar.

- Para los hallazgos detectados por gestión del cambio: Todo cambio que afecte de manera sustancial el mapa de procesos de la Entidad o la estructura del SIG debe ser aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y debe ir soportado con el análisis ya mencionado y contar con un plan de trabajo detallado, en el cual se especifiquen las acciones a realizar, los responsables de desarrollar cada actividad, los recursos requeridos, fecha de inicio y fecha de finalización, así como una descripción de los resultados esperados.

### **7.1.2. Criterios para la ejecución y seguimiento de los planes de mejoramiento**



- Los Líderes de procesos son responsables de la ejecución y cumplimiento de los planes de mejoramiento tanto institucionales como por proceso o compartidos con otros procesos y del seguimiento periódico del estado de los mismos, como parte de las actividades de autocontrol.
- Cuando se requiera reformular el plazo de una meta, el líder del proceso podrá solicitar prórroga del plazo debidamente justificada, por una (1) sola vez, la cual no podrá ser superior al plazo inicialmente establecido, siempre y cuando haya transcurrido menos del 50% del plazo inicialmente establecido. Dicha prórroga deberá solicitarse con un mes de antelación al seguimiento mensual, de lo contrario las fechas se mantendrán como las planteadas inicialmente y la evaluación se hará de acuerdo a dichas fechas. Así mismo, se podrá solicitar la reprogramación de alguna de las metas con anterioridad a la fecha de iniciación de dicha meta.
- En la medida que se finalicen las metas de los planes de mejoramiento tanto institucionales como de procesos o compartidos, deberán conservarse los respectivos soportes en cada dependencia.

#### **7.1.3. Criterios para la evaluación periódica y el cierre de los planes de mejoramiento**

- La verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones correctivas y preventivas formuladas en el plan de mejoramiento para todos los hallazgos será realizada por la persona quien delegue el Jefe de la OAP.
- El cierre de las acciones que conforman el plan de mejoramiento se da cuando la persona encargada designada por el jefe de la OAP consideran que son efectivas; de lo contrario se solicitará al líder de proceso la reformulación del plan o de la acción respectiva, para lo cual contará con cinco (5) días hábiles.



- Para dar cierre al plan de mejoramiento el responsable y/o líder del proceso deberá enviar firmado el formato SGI-F014 a la OAP luego de recibir la confirmación por parte del responsable de la OAP de que ha cumplido con lo estipulado en el plan de mejoramiento.

Nota: Antes de formular un plan de mejoramiento, debe revisarse si existen otros planes vigentes que trabajen el mismo problema, a fin de evitar la duplicidad de los mismos.

## **7.2. Fases para la formulación de planes de mejoramiento**

El plan de mejoramiento es el instrumento que soporta a un conjunto de acciones consolidadas, producto de hallazgos generados por el ejercicio de auditorías internas de gestión o mediante el autocontrol. En el plan de mejoramiento se gestionan las acciones correctivas, preventivas y de mejora identificada a partir del autocontrol o de las auditorías internas de gestión para cada uno de los procesos; para la gestión de los planes de mejoramiento, de acuerdo con el alcance definido en este procedimiento es importante desarrollar las siguientes fases:

### **7.2.1. Identificación y redacción de hallazgos y/o oportunidades de mejora**

A partir de una adecuada identificación y redacción de los hallazgos y/u oportunidades de mejora, se facilita el análisis adecuado de las causas generadoras y la formulación de acciones preventivas, correctivas o de mejora efectivas que propicien el mejoramiento continuo en la Entidad; para realizar una adecuada identificación y redacción de hallazgos, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

#### **7.2.1.1. : Fuentes de identificación de hallazgos y/u oportunidades de mejora**



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**

**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

Todos los servidores públicos y contratistas del Ideam pueden detectar la necesidad de identificar hallazgos y/u oportunidades de mejora; una vez detectada la situación que debe ser identificada como un hallazgo u oportunidad de mejora, se debe determinar cuál es su origen o fuente de identificación, de acuerdo con la relación que se presenta a continuación:

- **Autoevaluación:** Permite a cada proceso institucional, 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. La identificación del hallazgo u oportunidad de mejora se presentan como resultado de las reuniones de seguimiento a la gestión del proceso y/o dependencia o como resultado de las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- **Resultados de auditorías:** Corresponde a las auditorías internas de gestión realizadas por la OAP que la Entidad defina adelantar frente a temas específicos de la gestión. También se incluyen las auditorías externas que se realicen por entes certificadores a los diferentes subsistemas.
- **Revisión por la dirección:** Revisión por parte de la alta Dirección del Sistema de Gestión, mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para asegurar la idoneidad, adecuación, eficiencia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Entidad. La revisión debe planificarse y realizarse incluyendo aspectos como:  
a) La satisfacción de los usuarios y grupos de valor. b) El grado en el que se han conseguido los objetivos estratégicos institucionales. c) El desempeño de todos los procesos. d) El estado de los planes de mejoramiento (Acciones correctivas, preventivas y de mejora). e) Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición. f) Los resultados de las auditorías. g) El desempeño de los proveedores



externos. h) La adecuación de los recursos. h) La efectividad de los controles y acciones definidas para la administración de los riesgos.

- **Petición, quejas, reclamos y sugerencias:** Quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses de los ciudadanos y grupos de valor, con el objeto de que la Entidad emita una respuesta oportuna, o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso. Producto de las PQRSFD, la Entidad puede conocer sus fallas y/o aciertos y tomar las acciones de mejora, correctivas y/o preventivas necesarias. Se presentan como resultado del seguimiento permanente a los informes de respuesta a las PQRSFD, por los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas, o por los informes de quejas y denuncias.
- **Gestión del cambio:** Aquellos cambios internos (Estratégicos, tecnológico, operativo, talento humano, infraestructura, entre otros.) o externos (legal o normativo, requerimientos de las partes interesadas, social, ambiental, entre otros) que requieran de un plan de trabajo estructurado en el que se requiera la asignación y seguimiento completo por parte de las dependencias.

#### **7.2.1.2. Redacción de hallazgos y/u oportunidades de mejora**

Una vez detectada la necesidad de documentar un hallazgo y/u oportunidad de mejora y definida su fuente de identificación; para la redacción se deben tener en cuenta los siguientes elementos fundamentales:

- a. **Fuente objeto de evaluación:** Se refiere a la fuente que está siendo evaluada, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.2.1.1.

*Ejemplo:*

Autoevaluación: Realizando el seguimiento al resultado de los indicadores del proceso... Autoevaluación: Revisando la ejecución del procedimiento...



- b. **Descripción:** Se refiera a la redacción del incumplimiento de la norma detectado o de la actividad que se pretende mejorar. Es importante que en la descripción del hallazgo y/u oportunidad de mejora se eviten faltas de ortografía y se utilice la misma terminología utilizada en las normas de referencia siendo claros en la situación encontrada con el fin de no dar lugar a interpretaciones erróneas, se debe ser claro y preciso en la redacción.
- c. **Criterio:** Luego de la adecuada descripción del hallazgo o de la oportunidad de mejora, se debe mencionar exactamente cual fue el requisito de la norma que se incumplió (en el caso de los hallazgos) o que requisito se podría incumplir (observaciones) o finalmente que requisito se pretende mejorar.
- d. **Evidencia objetiva:** Es la prueba objetiva que sostiene la descripción anterior y su contraste contra el criterio que se incumplió o el que se pretende mejorar. Las evidencias objetivas deben citar claramente los registros, equipos o condiciones que sustentan el hallazgo , observación y/o oportunidad de mejora descritas.

#### **7.2.1.3. Registro de hallazgos, oportunidades de mejora y observaciones**

Teniendo en cuenta lo estipulado en el procedimiento SGI-P006 Procedimiento de auditoria interna del SGI, luego de la reunión de cierre de auditoría los auditores deberán elaborar el informe de auditoría en el Formato de Informe de Auditoría Interna SGI-F031 en el cual deberán plasmar los hallazgos encontrados.

Los responsables de los procesos a quienes se les asigna el hallazgo deberán diligenciar el formato SGI-F014 Formato formulación y seguimiento de plan



de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas de gestión pestaña análisis causa raíz.

### **7.3. Análisis de las causas de los hallazgos**

Una vez asignados los hallazgos, observaciones y/u oportunidades de mejora, se debe realizar el análisis de causas correspondientes, que consiste en la identificación, mediante la aplicación de diferentes metodologías, de las causas principales de un hallazgo real o potencial o indagar sobre las diferentes causas que se pueden tener en cuenta para fortalecer la gestión.

Este análisis debe realizarse con acompañamiento del designado por el jefe de la OAP y con los profesionales responsables de desarrollar las acciones para subsanar el hallazgo u oportunidad de mejora identificada. El Ideam ha acogido dos metodologías para realizar análisis de causas: los ¿Por qué? , y 6 M o espina de pescado La aplicación de estas metodologías se debe enfocar en los aspectos que originaron el hallazgo y/u oportunidad de mejora.

#### **7.3.1. Metodología de los ¿Por qué?**

Los 5 porqués es una técnica de análisis utilizada para la resolución de problemas que consiste en realizar sucesivamente la pregunta "¿por qué?" hasta obtener la causa raíz del problema, con el objeto de poder tomar las acciones necesarias para erradicarla y solucionar el problema.

Para aplicar correctamente la técnica de los 5 porqués realizaremos los siguientes pasos:

- Partir del hallazgo o la fuente que se quiere mejorar de acuerdo con lo establecido en el este procedimiento
- Empezar una serie de preguntas "¿por qué?", partiendo del hallazgo o fuente que se quiere mejorar
- Cuando no se pueda contestar una de las preguntas significa que se ha llegado a la causa raíz del problema, esto sucede, estadísticamente, entre el tercero y cuarto ¿por qué?, este último es la causa raíz del



problema y sobre la cual deben ir enfocada la acción correctiva para el hallazgo.

### **7.3.2. Metodología seis M o Espina de pescado**

Esta metodología es una manera de identificar las fuentes de variabilidad de los procesos. Para confirmar si una posible causa es una causa real, se recurre a la obtención de datos o al conocimiento que se tiene sobre el proceso. Las 6 M incluyen:

- **Material** – Se refiere a todos los componentes físicos o no físicos del sistema, los recursos y las herramientas.
- **Método/Proceso** – Se refiere a los métodos y procedimientos utilizados para producir o entregar el producto o servicio.
- **Máquina** – Se refiere a las máquinas y equipos utilizados para crear o proporcionar el producto o servicio.
- **Medición** – Se refiere a las herramientas y métodos utilizados para medir el progreso y el rendimiento.
- **Mano de obra** – Se refiere a las personas que participan en la producción o entrega del producto o servicio.
- **Medio ambiente:** Se refiere a los factores externos que afectan al sistema, como el clima, la geografía y la regulación

La causa que se seleccione como más importante independientemente de la metodología que se utilice se debe consignar en el campo de causa raíz del formato SGI-F014 Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas de gestión para proceder a formular las acciones correctivas con las que se mitigará el hallazgo.

### **7.4. Formulación del plan de mejoramiento.**



Una vez realizado el análisis de causas el responsable del proceso deberá realizar la formulación del plan de mejoramiento en SGI-F014 Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas de gestión diligenciando cada una de las casillas de la pestaña de plan de mejoramiento indicando claramente la acción propuesta, el tipo de acción, el responsable de la ejecución el producto y la cantidad de entregables así como la fecha de inició y fecha de terminación.

Este formato deberá ser enviado a la OAP máximo 10 días hábiles después de notificado el hallazgo al proceso.

#### **7.5. Revisión y aprobación del plan de mejoramiento**

Una vez enviado vía correo electrónico a la OAP esta tendrá 5 días hábiles luego del envío para enviar retroalimentación al proceso responsable del hallazgo.

Si el proceso recibe retroalimentación por parte de la OAP este tendrá 5 días hábiles como máximo para realizar las correcciones pertinentes y enviar nuevamente a la OAP para revisión y aprobación

Si el plan de mejoramiento cumple con lo estipulado la OAP enviará por correo electrónico la notificación de aprobación del plan de mejoramiento para comenzar con la ejecución del mismo por parte del proceso. La OAP realizará el cargue del plan de mejoramiento en una carpeta Drive que será compartida al líder del proceso en el que también se podrán cargar las evidencias de los avances de los planes de mejoramiento.

#### **7.6. Ejecución, registro de avances y cargue de evidencias**

El responsable asignado de cada proceso deberá ingresar a la carpeta Drive compartida por la OAP para realizar el registro de avances en el formato estipulado así como el cargue de evidencias de lo mencionado en los avances.

#### **7.7. Seguimiento y cierre**



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**

**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

El responsable designado por parte de la OAP realizará seguimiento mensual a los hallazgos con el fin de garantizar avance y revisar que las evidencias cargadas por parte de los procesos este acorde con lo indicado en los planes de mejoramiento.

Este seguimiento será registrado en el SGI-F014 Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas de gestión indicando fecha de seguimiento, estado de la acción y evidencias o soportes de la ejecución de la acción. Esta información también será enviada vía correo electrónico al responsable de la ejecución de las acciones con el seguimiento cualitativo y cuantitativo del avance de la (s) acción (es).

Una vez completado el 100% el encargado de los seguimientos de los planes de mejoramiento enviará notificación al líder del proceso quien deberá enviar el formato SGI-F014 Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas de gestión debidamente firmado.

La OAP al igual que cada uno de los procesos designados con hallazgos deberá almacenar toda la documentación de los planes de mejoramiento cerrados.

*Tabla 1 desarrollo*

| <b>No .</b> | <b>Actividad</b>                                | <b>Ciclo PHVA</b> | <b>Responsable</b>                               | <b>Registro</b>                 | <b>Puntos de control</b>                                                  | <b>Tiempo de actividad</b>                          |
|-------------|-------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>1</b>    | Identificar la necesidad de formulación de plan | P                 | Líder del proceso /Auditor en caso de auditorías | Formato de Informe de Auditoría | Para hallazgos identificados en las auditorías y/o evaluaciones internas: | 10 días hábiles luego de identificada la fuente y/o |



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**  
**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

| No . | Actividad       | Ciclo PHVA | Responsable         | Registro                                                                                                                                                             | Puntos de control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo de actividad |
|------|-----------------|------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|      | de mejoramiento |            | internas o externas | Interna SGI-F031<br><br>Correo electrónico SGI-F014<br>Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas de gestión | Máximo diez 10 días hábiles siguientes a la entrega del informe respectivo, salvo que la Oficina Asesora de Planeación, determine un plazo temporal diferente<br><br>Para hallazgos detectados por autoevaluación: Luego de informar vía correo electrónico a la OAP sobre la decisión tomada por el proceso de generar una oportunidad de mejora por autoevaluación, máximo 10 días | recibido el informe |



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**  
**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

| No . | Actividad                         | Ciclo PHVA | Responsable         | Registro                                                                                                    | Puntos de control                                                                                                                                                                                  | Tiempo de actividad                                                     |
|------|-----------------------------------|------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|      |                                   |            |                     |                                                                                                             | hábiles siguientes al correo enviado a la OAP.<br>Para hallazgos derivadas de PQRSDf:<br>Máximo diez 10 días hábiles siguientes a la entrega del informe respectivo.                               |                                                                         |
| 2    | Formular del plan de mejoramiento | H          | Líderes de procesos | SGI-F014 Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas | Diligenciamiento SGI-F014 pestaña de plan de mejoramiento indicando claramente la acción propuesta, el tipo de acción, el responsable de la ejecución el producto y la cantidad de entregables así | 10 días hábiles luego de identificada la fuente y/o recibido el informe |





**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**  
**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

| No .     | Actividad                         | Ciclo PHVA | Responsable         | Registro                                                                                                                                                                 | Puntos de control                               | Tiempo de actividad                                                 |
|----------|-----------------------------------|------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|          |                                   |            |                     | mas de gestión                                                                                                                                                           | como la fecha de inició y fecha de terminación. |                                                                     |
| <b>3</b> | Enviar plan de mejoramiento       | H          | Líderes de procesos | SGI-F014<br>Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas de gestión<br><br>Correo electrónico entre procesos y OAP | Enviar el SGI-F014 la OAP.                      | Máximo 10 días hábiles después de notificado el hallazgo al proceso |
| <b>4</b> | Revisión y aprobación del plan de | V          | OAP                 | SGI-F014<br>Formato formulación                                                                                                                                          | Retroalimentación por parte de                  | 5 días hábiles                                                      |



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**

**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

| No . | Actividad    | Ciclo PHVA | Responsable        | Registro                                                                                                                                                    | Puntos de control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tiempo de actividad |
|------|--------------|------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|      | mejoramiento |            | Líderes de proceso | Seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas de gestión<br><br>Correo electrónico entre procesos y OAP<br><br>Carpeta Drive | la OAP a los procesos.<br><br>Si el proceso debe hacer cambios en el plan de mejoramiento tendrá 5 días hábiles como máximo para realizar las correcciones pertinentes y enviar nuevamente a la OAP para revisión y aprobación<br><br>Si el plan de mejoramiento cumple con lo estipulado la OAP enviará por correo electrónico la notificación de aprobación del |                     |



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**  
**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

| No . | Actividad                                       | Ciclo PHVA | Responsable        | Registro                                                                                  | Puntos de control                                                                                                                                                                                       | Tiempo de actividad   |
|------|-------------------------------------------------|------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|      |                                                 |            |                    |                                                                                           | plan de mejoramiento para comenzar con la ejecución del mismo por parte del proceso. La OAP realizará el cargue del plan de mejoramiento en una carpeta Drive que será compartida al líder del proceso. |                       |
| 5    | Ejecutar lo definido en el plan de mejoramiento | H          | Líderes de proceso | SGI-F014 Formato formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas | El responsable asignado de cada proceso deberá ingresar a la carpeta Drive compartida por la OAP para realizar el registro de avances en el formato                                                     | Mínimo una vez al mes |



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**

**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

| No . | Actividad                     | Ciclo PHVA | Responsable                   | Registro                                                                                                          | Puntos de control                                                                                                                                                                                              | Tiempo de actividad |
|------|-------------------------------|------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|      |                               |            |                               | a los subsistemas de gestión<br><br>Correo electrónico entre procesos y OAP<br><br>Carpeta Drive                  | estipulado así como el cargue de evidencias de lo mencionado en los avances                                                                                                                                    |                     |
| 6    | Realizar seguimiento y cierre | V          | OAP<br><br>Líderes de proceso | SGI-F014<br>Formato de formulación y seguimiento de plan de mejoramiento de auditorías internas a los subsistemas | Seguimiento mensual por parte de la OAP a los hallazgos en el SGI-F014 indicando fecha de seguimiento, estado de la acción y evidencias o soportes de la ejecución de la acción. Esta información también será |                     |



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**

**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

| No . | Actividad | Ciclo PHVA | Responsable | Registro                                                                           | Puntos de control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo de actividad |
|------|-----------|------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|      |           |            |             | mas de gestión<br><br>Correo electrónico entre procesos y OAP<br><br>Carpeta Drive | enviada vía correo electrónico al responsable de la ejecución de las acciones con el seguimiento cualitativo y cuantitativo del avance de la (s) acción (es).<br><br>Una vez completado el 100% el encargado de los seguimientos de los planes de mejoramiento enviará notificación al líder del proceso quien deberá enviar el formato SGI-F014 debidamente firmado. |                     |



**Gestión del Sistema de Gestión Integrado**  
**Procedimiento de planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**

**Código:** SGI-P004  
**Versión:** 1  
**Fecha:** 19/07/2024

| No . | Actividad | Ciclo PHVA | Responsable | Registro | Puntos de control                                                                                                                                    | Tiempo de actividad |
|------|-----------|------------|-------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|      |           |            |             |          | La OAP al igual que cada uno de los procesos designados con hallazgos deberá almacenar toda la documentación de los planes de mejoramiento cerrados. |                     |

Fuente: Propia

**Control de cambios**

| Versión | Fecha      | Descripción            |
|---------|------------|------------------------|
| 1       | 19/07/2024 | Creación del documento |