 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>	MCCO01.04.14.12.P04.I01	
	<p>INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS</p>	<p>VERSIÓN</p>	1
		<p>FECHA APROBACION</p>	08/abr/2011


SISTEMAS DE GESTIÓN

INSTRUCTIVO FORMATO DE FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS Y FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Versión 1

Código: MCCO01.04.14.12.I01


Macroproceso: Control
Proceso: Mejora Continua
Abril de 2011

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS</p>	MCCO01.04.14.12.P04.I01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	08/abr/2011


CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES	4
4. DOCUMENTOS Y REGISTROS	6
5. CONTENIDO Y DESARROLLO	6
5.1 NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	7
5.2 NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO	7
5.3 FIRMA DEL RESPONSABLE	7
5.4 FECHA DE SUSCRIPCIÓN	7
5.5 NOMBRE DE LA AUDITORÍA O SEGUIMIENTO	7
5.6 NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	7
5.7 FUENTES DE DETECCIÓN	8
5.8 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO	8
5.9 TIPO DE SITUACIÓN/HALLAZGO	8
5.10 DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO	9
5.11 DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	9
5.12 TIPO DE ACCIÓN	9

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA	MCCO01.04.14.12.P04.I01	
	INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	08/abr/2011

5.13 OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	9
5.14 DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida).	9
5.15 RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	10
5.15.1 Nombre Completo	10
5.15.2 Cargo	10
5.16 PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MMM/AAAA)	10
5.16.1 Inicio (DD/MMM/AAAA)	10
5.16.2 Final (DD/MMM/AAAA)	10
5.17 RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	10
5.17.1 Nombre Completo	10
5.17.2 Cargo	10
5.18 FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	11
5.19 AVANCE DE EJECUCIÓN	11
5.20 PORCENTAJE DE ACTIVIDADES	11
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	12
7. CONSIDERACIONES GENERALES	12
8. ANEXOS	12

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MCCO01.04.14.12.P04.I01</p>	
	<p>INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>08/abr/2011</p>

1. OBJETIVO

Brindar las instrucciones necesarias para el correcto diligenciamiento del formato de Formulación de Plan de Mejoramiento por Procesos y formato de Seguimiento de Plan de Mejoramiento por Procesos, con el fin de mejorar su presentación y estandarización.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a todos los procesos, subprocesos, actividades y tareas de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali que requieran la formulación de planes de mejoramiento.

3. DEFINICIONES


Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de este instructivo en la formulación de Planes de Mejoramiento de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

ACCIÓN CORRECTIVA. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN DE MEJORA. Acción implementada para incrementar los resultados del producto/servicio, proceso o sistema en términos de eficacia y/o eficiencia.

ACCIÓN PREVENTIVA. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

CAUSA. Aquello que se considera como fundamento u origen de algo.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MCCO01.04.14.12.P04.I01</p>	
	<p>INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>08/abr/2011</p>

CAUSA POTENCIAL. El fundamento u origen de algo que es posible que ocurra, pero todavía no real. El fundamento u origen de algo que puede suceder o existir, en contraposición de lo que existe.

CORRECCIÓN. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

EFECTO. Aquello que sigue por virtud de una causa.

HALLAZGO. Toda situación irregular encontrada durante el proceso de una evaluación.

MEJORA. Adelantar, acrecentar una cosa, haciéndola pasar de un estado bueno a otro mejor.

MEJORA CONTINUA. Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.


META. Es el fin del objetivo a alcanzar.

NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito.

OBSERVACIÓN. Situación que no implica incumplimiento de un requisito, pero que debe ser tomada en cuenta, para realizar mejoras en el producto y/o servicio, proceso, sistema de gestión, o eliminar situaciones de riesgo potencial.

PLAN DE MEJORAMIENTO. Documento que contiene las acciones de mejoramiento a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la Administración Central Municipal, que han de adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento en procura de los objetivos institucionales.

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL. Herramienta que integra las acciones de mejoramiento que a nivel de sus procesos debe operar la entidad para fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su función, misión y objetivos en los términos establecidos en la norma de creación y la ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con las partes interesadas.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MCCO01.04.14.12.P04.I01</p>	
	<p>INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>08/abr/2011</p>

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO. Contiene los planes administrativos con las acciones de mejoramiento que a nivel de los procesos y las áreas responsables dentro de la organización, deben adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la entidad en su conjunto. Los Planes de Mejoramiento por Procesos contienen las acciones para subsanar las variaciones presentadas entre las metas esperadas para cada proceso y los resultados alcanzados.

PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME. Producto/Servicio que no cumple con uno o varios de los requisitos.

REQUISITO. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita (práctica habitual o común) u obligatoria (disposiciones legales).

SEGUIMIENTO. Acción regular y sistemática que identifica aciertos o fallas en la ejecución de las acciones programadas.

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS


Los documentos y registros utilizados en este instructivo se relacionan a continuación:

REGISTRO	CÓDIGO
Formato de Formulación Plan de Mejoramiento por Procesos	MCCO01.04.14.12.P04.F01
Formato de Seguimiento Plan de Mejoramiento por Procesos	MCCO01.04.14.12.P04.F02

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

A continuación se describe la forma como se deben diligenciar las casillas del Formato de Formulación Plan de Mejoramiento por Procesos Código MCCO01.04.14.12.P04.F01

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>	MCCO01.04.14.12.P04.I01	
	<p>INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS</p>	<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
		<p>FECHA APROBACION</p>	<p>08/abr/2011</p>

5.1 NOMBRE DE LA DEPENDENCIA

Describir el nombre de la dependencia que tiene relación con la no conformidad, observación, recomendación, acción de mejora o cualquier situación objeto de análisis.

5.2 NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO

Escriba el nombre completo del servidor público responsable del Macroproceso, Proceso, Subproceso y/o Procedimiento al cual corresponde la situación de hallazgo y cargo respectivo.

5.3 FIRMA DEL RESPONSABLE

Registre la firma del del servidor público responsable del Macroproceso, Proceso, Subproceso y/o Procedimiento al cual corresponde la situación de hallazgo.

5.4 FECHA DE SUSCRIPCIÓN


Registre la fecha de suscripción de la formulación y seguimiento del plan de mejoramiento.

5.5 NOMBRE DE LA AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

Registre el nombre de la auditoría o seguimiento suministrado en el informe entregado por las fuentes de detección.

5.6 NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)

Consigne el nombre del Macroproceso/Proceso/Subproceso y/o Procedimiento al cual corresponde la situación de la no conformidad, observación, recomendación, mejora o cualquier situación objeto de análisis.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>	MCCO01.04.14.12.P04.I01	
	<p>INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS</p>	<p>VERSIÓN</p>	1
		<p>FECHA APROBACION</p>	08/abr/2011

5.7 FUENTES DE DETECCIÓN

Consigne el número que corresponda a la fuente que detectó la no conformidad, observación, recomendación, mejora o cualquier otra situación objeto de análisis; de acuerdo con las siguientes convenciones:


1. Informe de Autoevaluación de Control.
2. Informe de Autoevaluación de Gestión.
3. Autoevaluación del DAFP.
4. Informe de Auditoría Interna.
5. Informe de Auditoría Interna de Calidad.
6. Informe de Auditoría de Entes Certificadores.
7. Informes Anuales de Evaluación al Sistema de Control Interno.
8. Servicio/Producto No Conforme.
9. Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.
10. Revisión por la Dirección.
11. Resultados de Encuestas de Percepción.
12. Resultados de Indicadores.
13. Círculo de Cultura, Calidad y Control.
14. Análisis de Riesgos.
15. Retroalimentación.
16. Auditoría Contraloría Municipal.
17. Auditoría Contraloría General de la República.
18. Solicitudes de entes de control político.
19. Auditoría Procuraduría.
20. Otros, especifique.

5.8 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO

Consigne la situación/hallazgo tal como aparece en el informe con el número y la descripción correspondiente de la no conformidad, observación, recomendación, mejora o cualquier situación objeto de análisis presentada por la fuente de detección.

5.9 TIPO DE SITUACIÓN/HALLAZGO

Consigne el tipo de situación/hallazgo de acuerdo con la información dada por la fuente de detección, utilizando las siguientes convenciones:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MCCO01.04.14.12.P04.I01	
	INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS		VERSIÓN 1	
			FECHA APROBACION 08/abr/2011	

NC: No Conformidad
NCA: No Conformidad Administrativa
NCD: No Conformidad Disciplinaria
NCF: No Conformidad Fiscal
NCP: No Conformidad Penal
OBS: Observación
M: Mejora

5.10 DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO

Registre la causa concreta que originó la situación/hallazgo.

5.11 DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

Describa la acción de mejoramiento para subsanar la situación/hallazgo.

5.12 TIPO DE ACCIÓN

Registre el tipo de acción de mejoramiento de acuerdo con su definición, utilizando las siguientes convenciones:

C: Corrección
AC: Acción Correctiva
AP: Acción Preventiva
AM: Acción de Mejora


5.13 OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

Describa brevemente lo que se pretende lograr con la acción planteada para subsanar la situación/hallazgo. La estructura del objetivo debe estar compuesta por el verbo en infinitivo y mínimo se debe responder: ¿qué?, ¿cómo?, ¿para qué? y ¿a quién?.

5.14 DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida).

Escriba la meta para alcanzar el objetivo de la acción de mejoramiento, teniendo en cuenta que debe ser medible (indicador); específica, tener un tiempo determinado y alcanzable, describiendo la unidad de la medida, ésta debe permitir medir el grado de cumplimiento de la meta (unidades o

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS</p>	MCCO01.04.14.12.P04.I01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	08/abr/2011

porcentajes) y, definición de la actividad a realizar; y, medio por el cual se puede verificar la adopción de la meta (informes, fotografías, contratos, resolución, etc.).

5.15 RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

5.15.1 Nombre Completo Registre el nombre completo del servidor público responsable de preparar, formular e implementar la acción. Deberá ser una persona distinta a la que realizará el seguimiento.

5.15.2 Cargo Registre el cargo del servidor público responsable de preparar, formular e implementar la acción.

5.16 PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MMM/AAAA)


5.16.1 Inicio (DD/MMM/AAAA) Escriba la fecha en la cual se iniciará la ejecución de la acción. Tenga en cuenta que el plazo total para el plan de mejoramiento suscrito para una auditoría interna no exceder los seis (6) meses.

5.16.2 Final (DD/MMM/AAAA) Escriba la fecha en la cual se terminará la ejecución de la acción. Tenga en cuenta que el plazo total para el plan de mejoramiento suscrito para una auditoría interna no debe exceder los seis (6) meses.

5.17 RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

5.17.1 Nombre Completo Registre el nombre completo del servidor público responsable de efectuar el seguimiento a la implementación de la acción. Deberá ser una persona distinta a la que realizará la preparación, formulación e implementación de la acción.

5.17.2 Cargo Registre el cargo del servidor público responsable de efectuar el seguimiento a la implementación de la acción. Deberá ser una persona distinta a la que realizará la preparación, formulación e implementación de la acción.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA	MCCO01.04.14.12.P04.I01	
	INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	08/abr/2011

A continuación se describe la forma como se deben diligenciar las casillas del Formato de Seguimiento Plan de Mejoramiento por Procesos Código MCCO01.04.14.12.P04.F02, cabe aclarar que las casillas **DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO, TIPO DE ACCIÓN, OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO, DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida), RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO, Nombre Completo, Cargo, PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MMM/AAAA), Inicio (DD/MMM/AAAA), Final (DD/MMM/AAAA), RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO, Nombre Completo y Cargo** se diligencian de la misma manera como se explica en el Formato de Formulación Plan de Mejoramiento por Procesos Código MCCO01.04.14.12.P04.F01

5.18 FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)


Se debe especificar la fecha del seguimiento realizado por el servidor público responsable.

5.19 AVANCE DE EJECUCIÓN

Al determinar las acciones y metas, es posible indicar cuál ha sido el nivel de cumplimiento y/o definir la situación o circunstancia, que se ha presentado para no cumplir con las metas propuestas, es posible brindar información siempre que exista seguimiento de la acción de mejoramiento, se podrá determinar si existe un avance exitoso (definido por el cumplimiento de la meta) o incumplimiento de las mismas por la no implementación de la(s) acción(es) de mejoramiento.

5.20 PORCENTAJE DE LAS ACTIVIDADES

Registre el valor en porcentaje, de avance de las acciones de mejoramiento relacionadas con las metas establecidas en el plan de mejoramiento.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MCCO01.04.14.12.P04.I01	
	INSTRUCTIVO DE FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	08/abr/2011

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos de referencia que tienen que ver con éste Instructivo son:

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL: Instructivo Norma Fundamental, Código MAGT.04.03.18.I01

PROCESO MEJORA CONTINUA: Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Código MCCO01.04.14.12.P02

Procedimiento de Plan de Mejoramiento Institucional, Código MCCO01.04.14.12.P04

7. CONSIDERACIONES GENERALES

Los formatos Formulación Plan de Mejoramiento por Procesos y Seguimiento Plan de Mejoramiento por Procesos obedecen a criterios establecidos en los formatos de formulación y seguimiento utilizados por la Contraloría General de Santiago de Cali.

Este instructivo aplica para los formatos Formulación y Seguimiento Plan de Mejoramiento por Procesos.

8. ANEXOS

No aplica.