

CARACTERIZACIÓN

PROCESO MEJORA Y CONTROL DE GESTIÓN

MCG-CA-01

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar seguimiento al S.G.C y S.C.I a través de auditorías internas para evaluar la eficacia y eficiencia del mismo. Mejorar continuamente la eficacia del S.G.C a través de las acciones correctivas y preventivas tomadas.
RESPONSABLE	Director Administrativo y Financiero
PARTICIPAN	Jefe de Control Interno, Coordinador de Calidad, Gerente, Líderes de Proceso y Equipo Auditor.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPA	ETAPAS DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
CONTROL INTERNO					
Todos los procesos	Resultados de auditorías previas Estado e importancia de los elementos del MECI	P	Elaborar el plan de acción de la oficina de control interno en cuanto a las auditorías de las áreas funcionales de la entidad.	Informes de evaluación y seguimiento Recomendaciones para los procesos.	Todos los procesos
Gestión Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de conformar un equipo auditor 	P	Definir perfil y seleccionar auditores	<ul style="list-style-type: none"> Perfil del auditor Equipo auditor 	Gestión Administrativa - Recurso Humano
Planeación institucional	Planes institucionales e informes de gestión Resultado de los indicadores estratégico y de gestión	H	Evaluación y seguimiento a la gestión institucional.	Informes de gestión	Entes de control Gerencia
Planes institucionales Entes de control	Planes institucionales e informes de gestión Normatividad, fechas Procedimiento de auditorías internas	H	Programar y realizar las auditorías de control interno en la entidad, identificando las necesidades y planteamiento de soluciones.	Programa anual de auditorías Informe de auditorías Informes de seguimiento	Planeación institucional
Dirección Todos los procesos Planeación Entes Externos de Control	Programa de Auditoría Interna aprobado. Criterios de la Auditoría (documentos y normatividad). Papeles de trabajo para auditoría, Listas de Verificación de Auditoría.	H	Ejecutar las Auditorías Internas.	Informes de auditoría interna Listas de Verificación de Auditoría diligenciadas. Papeles de trabajo diligenciados.	Todos los procesos

	<p>Plan de Auditoria Interna aprobado.</p> <p>Planes de Mejoramiento e informes de gestión.</p> <p>Mapa de Riesgos</p> <p>Informes de Auditorias Internas previas.</p> <p>Normatividad Aplciable (Normograma)</p>				
Proceso Mejora y control de gestión	Informes de seguimiento	H	Proponer herramientas e instrumentos orientados a sensibilizar e interiorizar el autocontrol y la autoevaluación en los diferentes procesos.	Información sobre el cumplimiento de sus actividades establecidas dentro de los planes de acción. Planes de acción	Mejora y control de gestión
Seguimiento y control	Retroalimentación logros obtenidos Resultado final evaluación	H	Definir políticas para la administración del riesgo	Políticas de administración del riesgo	Mejora y control de gestión
Seguimiento y control	Retroalimentación logros obtenidos Resultado final evaluación	H	Seguimiento a los diferentes informes presentados a los organismos de control externos.	Informe sobre el cumplimiento de metas.	
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de autocontrol. Lineamientos emitidos por el DAPF para la aplicación de la encuesta referencial y autoevaluación de la gestión. 	H	Planear las actividades de: evaluación de autocontrol, evaluaciones del sistema de control interno y autoevaluación de la gestión.	<p>Definir de acuerdo a los componentes y elementos que se desean verificar: el objetivo, alcance, No. de personas a evaluar, cargos, tiempo de aplicación de la encuesta, lugar, fecha, recursos logísticos, medio y fecha de difusión de resultados.</p> <p>Seleccionar los funcionarios</p>	DAFP Comité MECI-CALIDAD

				<p>de la entidad que diligenciarán la encuesta referencial en el aplicativo del DAFP.</p> <p>Dar lineamientos sobre la presentación de los resultados de los indicadores de gestión de los procesos y subprocesos.</p>	
Todos los procesos Planeación	Planes de Mejoramiento (institucional, proceso e individual) Informes de Gestión	H	Planificar el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento y actividades de informes de gestión	Agenda o plan a seguir (fechas, horas, procesos, subprocesos, entre otros).	Todos los procesos
Mejora y control de gestión	Plan de Acción	H	Ejecutar los planes de acción orientados a sensibilizar e interiorizar el autocontrol, autogestión y la autoevaluación en los diferentes procesos.	Información sobre el cumplimiento de las actividades establecidas dentro de los planes de acción	Todos los Procesos
DAFP	Lineamientos normativos	H	Ejecutar la evaluación de autocontrol, evaluaciones del sistema de control interno y autoevaluación de la gestión.	<p>Informe de resultados de los indicadores de gestión de procesos y subprocesos.</p> <p>Informe de Resultados de la Autoevaluación.</p> <p>Informe de resultados obtenidos de la encuesta referencial de evaluación del sistema de control interno.</p> <p>Planes de mejoramiento, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p>	Todos los procesos

Procesos auditados	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción definido en el formato de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas 	V	Hacer seguimiento a las acciones tomadas, evaluando su eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> Estado de las acciones correctivas y preventivas Mejoras a los procesos o productos / servicios Evidencia del cumplimiento y de la eficacia de las acciones en el formato de acciones correctivas y preventivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos auditados Gestión Gerencial
Todos los procesos	Mapa de riesgos de los procesos.	V	<p>Realizar monitoreo de la administración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la ejecución de las acciones definidas. Cumplimiento de las políticas para la administración del riesgo. Actualización del Mapa de Riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos Institucional. Estado de las acciones contempladas en los Mapas de riesgos. Información sobre el cumplimiento de las políticas para la administración del riesgo. 	<p>Todos los procesos</p> <p>Organismos de Control Externo</p>
Gestión Gerencial	Programa de Auditoria Interna aprobado.	V	Realizar seguimiento al cumplimiento del programa de auditorias internas.	Evidencia del cumplimiento del programa de auditoria interna	Todos los procesos
Todos los procesos	Planes de mejoramiento, acciones correctivas y acciones preventivas.	V	Efectuar seguimiento y acompañamiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento, acciones correctivas y acciones preventivas generadas.	<p>Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>Estado de las acciones contempladas en los Planes de Mejoramiento.</p> <p>Acciones Correctivas y Preventivas eficaces.</p>	Todos los procesos Gerencial

ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS					
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la información del S.G.C y sus procesos. Problema o situación potencialmente indeseable 	P	Identificar y determinar las No Conformidades potenciales o reales y analizar causas de las No Conformidades, definiendo acciones correctivas y preventivas.	La No Conformidad con las posibles causas y el plan de acción registrado en el formato de acciones correctivas y preventivas	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Acción correctiva o preventiva definida en el formato de acciones correctivas y preventivas. Factores de identificación y gestión de riesgos. 	H	Ejecutar la acción correctiva o preventiva definida: <ul style="list-style-type: none"> Reporte, análisis y tratamiento de Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. Administración del Riesgo (Reporte, análisis y tratamiento de Acciones Preventivas). Mejoramiento del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> Acción correctiva o preventiva ejecutada. Productos No Conformes, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas cerradas Planes de mejora ejecutados. Mapa de Riesgos actualizado, Planes de acción Informes. Respuesta a solicitudes específicas y requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Organismos y entes de control.
		V	<ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a las acciones tomadas, evaluando su eficacia y retroalimentando el ciclo de mejoramiento. Generación de Cultura de Autocontrol y Diálogo Evaluar el Sistema de Control Interno Evaluar la aplicación de la normatividad vigente en los procesos de la entidad siguiendo el nomograma. 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia del cumplimiento y de la eficacia de las acciones en el formato de acciones correctivas y preventivas. Estado de las acciones correctivas y preventivas actualizado Mejora al proceso, producto / servicio. Evidencia de cumplimiento de la normatividad. 	

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO			
Información sobre el desempeño del proceso	V	Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento y medición.	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas • Acciones preventivas • Seguimiento a riesgos • Resultados de indicadores • Acta de Comité de Calidad - MECI
Plan de acción de la Oficina de Control Interno	V	Realizar seguimiento al plan de acción de la oficina de control interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento
Información sobre el desempeño	V	Evaluar y hacer seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad y MECI	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de mejora • Planes de mejoramiento individual y por procesos
<ul style="list-style-type: none"> • No conformidades del proceso • Informe de auditoría interna 	A	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y Planes de mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de las acciones correctivas y preventivas. • Mejora al proceso, productos / servicios a través de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> Personal competente. Equipo de cómputo e impresión. Comunicaciones (equipos, internet e intranet) Mobiliario e insumos. 	<p>LEGALES: Constitución Política de Colombia. Ley 87/93 Control Interno y Decretos reglamentarios. Decreto 1599 de 2005 – MECI. Decreto 1537 de 2001. Decreto 872/2003, Decreto 2145 de 1999 Decreto 1826 de 1994 Decreto 2539 de 2000 Decreto 2621 de 2006 Decreto 2756 de 2003 Ley 190 de 1995 Ley 489 de 1998 Ley 962 de 2005 Ley 598 de 2000 Ley 42 de 1993 Decreto 4110 de 2004 Resolución 048 de 2004 Manual de Implementación del MECI NTC ISO 9001:2000 Otras leyes, Decretos, Circulares, y resoluciones vigentes aplicables. Régimen de Control Fiscal en Colombia Resolución 0093 de 2005 de la Contraloría Municipal de Bucaramanga – (Calendario para entrega de informes) Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. CLIENTE: N.A. ORGANIZACIÓN: Plan estratégico, Acuerdos de Junta directiva y Circulares internas vigentes. Reglamento Interno de Trabajo, Manuales: Contratación y compras, Calidad. Procedimientos, Perfiles y Competencias. NTC ISO 9001: 8.2.2 Auditorías Internas; 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos; 8.3. Control del Producto No Conforme; 8.4. Análisis de Datos; 8.5.1 Mejora Continua; 8.5.2 Acción Correctiva y 8.5.3 Acción Preventiva, 8.2.1 Satisfacción del Cliente. NTC 19011:2002 Directrices para la auditoría de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. MECI 1000:2005 1.2 Direccionamiento Estratégico 1.3 Administración del Riesgo 2.1 Actividades de Control 2.2 Información 2.3 Comunicación Pública 3.1 Auto Evaluación 3.2 Evaluación Independiente 3.3 Planes de Mejoramiento</p>	<p><i>Documentos</i> Manual de la Calidad Procedimiento Auditorías Internas Procedimiento Control de Producto No Conforme Procedimiento Acciones Correctivas Procedimiento Acciones Preventivas Guía para medir la satisfacción del cliente Manual para la Administración del Riesgo Manual de Implementación del MECI 1000:2005 Guía Rol de las oficinas de control interno, auditoría interna o quién haga sus veces. Guía para la elaboración de planes de mejoramiento Guía para la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno Guía para la Autoevaluación del Control</p> <p><i>Registros</i> Formato Programa de Auditorías Formato Plan de Auditoría Formato Lista de Verificación Formato Informe de Auditoría Interna Formato No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. Formato Análisis y Valoración de Riesgos Formato Plan de mejoramiento Formato Cronograma de preguntas para evaluar la satisfacción de la comunidad. Formato Matriz de Impacto por Proceso Formato Evaluación de Auditores Internos Formato Hoja de vida de auditores internos Formato Estado de Acciones correctivas y preventivas Informes de Gestión a la Contraloría Formato Planes de Mejoramiento de la Contraloría General Formato Planes de Mejoramiento de la Contraloría Municipal Formato Actas de Reunión Formato de la contraloría municipal de Bucaramanga (formato 14 – Formato 14 e Informe de Austeridad en el Gasto Público) Informe Ejecutivo anual de Control Interno Informe de Control Interno Contable</p>

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	INDICADORES	
Comités de Calidad y Control Interno Cumplimiento del programa de auditoria. Análisis de información de entrada en la Revisión por la Dirección (comportamiento de los resultados de los indicadores, estado de las acciones correctivas y acciones preventivas, acciones de mejora, resultados de auditorias, entre otros). Resultados de indicadores en el Comité de Calidad y Control Interno Ejecución del plan de auditoria. Verificaciones de los planes de mejoramiento generados. Seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas y preventivas generadas. Seguimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control.	Acciones de Mejoramiento.	

Revisó: Jefe de Control Interno

Aprobó: Directora Administrativa y Financiera

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SOLICITUD NO.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	13/10/06	---	Emisión inicial.
01	12/01/07	32	Diferenciar los documentos de los registros del proceso.
02	02/03/07	49	Denominar al Comité de Calidad como Comité de Calidad y Control Interno. Incluir en los participantes del proceso al Coordinador de Calidad.
03	15/09/2007	76	Cambiar el encabezado de la página, mostrando la fecha, versión y numeración en el pie de página.
04	12/02/2008	136	<p>Cambio el nombre del proceso a Mejora y Control de Gestión, eliminando las actividades de control de documentos y registros debido a que éstas pasan a ser realizadas en el proceso Gestión Documental.</p> <p>Se incluyó el mapa de riesgos como documento y se cambió de la parte de registros. Debido a que el registro es el formato análisis y valoración del riesgo.</p> <p>De igual forma se incluyó en la sección de registros aquellos formatos que utiliza control interno para el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Se incluyó en los requisitos legales, la normatividad aplicable para el Control Interno de la entidad.</p> <p>Se agregó el formato de hoja de vida de auditores internos y estado de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Se incluyó la guía para la medición de la satisfacción del cliente y el manual de administración del riesgo.</p> <p>Se incluyó el formato de cronograma de preguntas para la medición de la satisfacción de cliente.</p>
05	21/04/2008	174	<p>Se eliminó el formato acciones de mejora y se incluyeron las guías para la elaboración de planes de mejoramiento, para la autoevaluación del control y para la evaluación del Modelo estándar de control Interno.</p> <p>Se complementaron algunas actividades propias de Control Interno, para darle cumplimiento al MECI 1000:2005</p>