
 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	ARQUITECTURA INSTITUCIONAL	CÓDIGO	MIG-TIC-PR-003	
	FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL			
	FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE ACCIONES DE MEJORA	VERSIÓN	8	

1. OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades para identificar, analizar, formular, implementar, y realizar seguimiento y cierre a las acciones que eliminen las causas de las No Conformidades reales y potenciales o Hallazgos, detectadas en el Modelo Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la fuente de la situación y termina con la notificación del cierre de la acción.

3. DEFINICIONES

Acción: actividad para conseguir algo relativa a las no conformidades

Acción abierta: acción que aún no ha sido evaluado por el auditor. Cuando se formula una nueva acción por defecto se clasifica como nueva.

Acción cerrada: cuando la acción es ejecutada en el 100% y elimina la causa del hallazgo.

Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar que no vuelva a ocurrir.

Acción de Mejora: conjunto de acciones tomadas para fortalecer y/o potencializar la gestión de una actividad, proceso u otra situación deseable.

Auditoría: proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Control de producto/servicio no conforme: aplica para los procesos misionales cuando el servicio no esté conforme o se incumpla el requisito

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Evaluación: es el método que determina en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos.

No Conformidad: incumplimiento de un requisito.

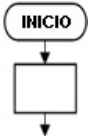
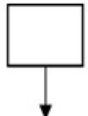
Plan de mejoramiento: instrumento que contiene el conjunto de acciones tendientes a subsanar o corregir hallazgos negativos que hayan sido identificados en auditorías, autoevaluación de proceso, ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas, entre otros.

Riesgo: efecto de la incertidumbre

Fuentes de la situación:

- Análisis de datos y/o estructura documental: es cuando por autocontrol o por revisión de la OAPES se detecta una no conformidad
- Análisis y medición de indicadores: es cuando por autocontrol o por seguimiento de la OAPES se detecta que no se cumple con el reporte y/o la meta establecida en el indicador
- Análisis de riesgos: es cuando por autocontrol o por revisión de la OAPES se detecta la materialización del riesgo
- Análisis de peticiones, quejas o reclamos: es cuando por autocontrol o por revisión de la OAPES se detecta una no conformidad base del análisis de la PQR
- Resultados de auditorías realizadas por entes de control: incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la entidad, tal como los clientes o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como las que otorgan
- Resultados de auditorías internas de calidad: denominadas en algunos caso auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia entidad.
- Resultados de auditorías internas de riesgo: denominadas en algunos caso auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia entidad.
- Control del riesgo: es cuando no se evidencia la aplicación del control establecido
- Medición de la satisfacción del cliente: es cuando se detectan no conformidades en la encuesta de satisfacción
- Resultados de la revisión por la dirección: la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la entidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la entidad.
- Resultados de participación ciudadana y/o rendición de cuentas: conjunto de espacios de interacción y diálogos de doble vía, donde la población emite comentarios respecto a decisiones del gobierno o asuntos públicos de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
1	Identificar la fuente de la situación		Líder del proceso Gestor del Proceso		<ul style="list-style-type: none"> MIG-TIC-FM-011 Plan de Mejoramiento 	Situaciones presentada por las diferentes fuentes
2	Identificar las causas que originaron la situación		Líder del proceso Gestor del Proceso	Verificar que las causas sean coherentes con la situación	<ul style="list-style-type: none"> MIG-TIC-FM-011 Plan de Mejoramiento 	Se debe diligenciar el campo diseñado para la identificación de causas del formato MIG-TIC-FM-011 Plan de mejora. Los líderes de proceso o gestores pueden contar con la asesoría del GIT de Transformación Organizacional el diligenciamiento del Formato MIG-TIC-FM-011 Plan de mejora
				Revisión de		<p>En el Formato MIG-TIC-FM-011 se establecen las acciones a tomar teniendo en cuenta las causas y la disponibilidad de recursos (corrección, acción correctiva, acción de mejora, producto no conforme, quejas y reclamos).</p> <p>Si es reformulación de la acción implementada, se debe realizar el análisis de causas nuevamente y en este sentido la propuesta de acciones a tomar.</p> <p>Si es formulación de plan de mejoramiento Contraloría General de República - CGR, se debe diligenciar el formato establecido en el sistema SIRECI, el cual será</p>

COPIA CONTROLADA

3	Formular o Reformular la acción a tomar		<p>Líder del proceso</p> <p>Gestor del Proceso</p>	<p>Informes de auditorías de los entes de control externos e informes de auditorías internas</p> <p>Revisión de los resultados de gestión de calidad, riesgos, autocontrol, ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.</p>	<p>Formato de la contraloría aplicativo SIRECI</p> <p>Correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • MIG-TIC-FM-011 Plan de Mejoramiento 	<p>suministrado por la Oficina de Control Interno con la relación de los nuevos hallazgos y los hallazgos evaluados como no efectivos de vigencias anteriores; teniendo en cuenta que, para el caso de las acciones evaluadas como no efectivas debido a que la causa es recurrente, se unificarán con los nuevos hallazgos generados por el ente de control en el informe final de auditoría; para los demás hallazgos considerados no efectivos se les formularán nuevas acciones de mejora. Una vez diligenciado el formato SIRECI se remite a la Oficina de Control Interno para la respectiva consolidación del plan y posterior registro en SIRECI.</p> <p>Los líderes de proceso o gestores pueden contar con la asesoría del GIT de Transformación Organizacional para la formulación de las acciones a tomar.</p>
						<p>Se solicita la revisión y aprobación de las acciones a tomar a la instancia correspondiente, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>*Si es de un informe o evaluación de auditoría emitida por la OCI, se</p>

COPIA CONTROLADA

4

Solicitar la aprobación de la propuesta de acciones a tomar



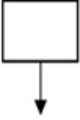

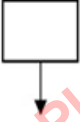
Líder del proceso
Gestor de Proceso

Correo electrónico
• [MIG-TIC-FM-011 Plan de Mejoramiento](#)

envía a esta misma Oficina para su aprobación y posterior registro en SiMIG por parte del gestor del proceso.
*Si es de un informe de auditoría externa de calidad, se envía GIT de Transformación Organizacional para su visto bueno y posterior envío al Ente Certificador.
*Si es de análisis de datos y/o estructura documental, análisis y medición de indicadores, análisis de riesgos, análisis de peticiones, quejas o reclamos, control de producto/servicio no conforme (en el caso de los procesos misionales), control del riesgo, medición de la satisfacción del cliente, resultados de la revisión por la dirección, resultados de participación ciudadana y/o rendición de cuentas, se envían al GIT de Transformación Organizacional para su aprobación y posterior registro en SiMIG por parte del gestor del proceso.

Para el caso de auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, el plan de mejoramiento o acciones a tomar deben ser enviadas por el líder del proceso auditado o quien este designe, dentro de los diez (10) días hábiles

COPIA CONTROLADA

						posteriores al envío del informe final de auditoría, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento EAC-TIC-PR-005 Auditoría Interna de Gestión.
5	Revisar y validar las acciones propuestas	las 	Oficina de Control Interno GIT de Transformación Organizacional	Soporte de aprobación del plan de mejoramiento (formato MIG-TIC-FM-011) por parte del auditor y/o asesor de GIT de Transformación organizacional	Correo electrónico	
6	¿Las acciones propuestas son aprobadas?	 SI 7 No 3	Oficina de Control Interno GIT de Transformación Organizacional			En caso de que no se apruebe el plan de mejoramiento, se comunica vía correo electrónico al líder, gestor y asesor del proceso.
7	Aprobar y notificar las acciones a tomar	las 	Oficina de Control Interno GIT de Transformación Organizacional		Correo electrónico	Se envía correo electrónico al líder, y gestor del proceso y al asesor del GIT de Transformación Organizacional notificando la aprobación de las acciones a tomar
						Las no conformidades reales y potenciales o hallazgos deberán registrarse una única vez en el aplicativo SiMIG con sus respectivas acciones y metas para poder evaluar la eficacia y cierre de manera global. Los hallazgos que tengan más de una actividad (meta) se deben registrar con un solo consecutivo. Se registra la siguiente información en la herramienta SiMIG - módulo

COPIA CONTROLADA

8

Realizar el cargue en la herramienta SIMIG de las acciones aprobadas



Líder del proceso

Gestor del proceso

Revisión por parte del asesor del GIT de Transformación Organizacional el cargue de las acciones aprobadas

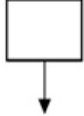
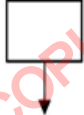
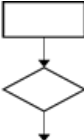
Herramienta SiMIG


de "Mejora":
- Tipo de acción a implementar,
- Fecha de la suscripción de la acción,
- Proceso
- Líder del proceso
- Fuente de la situación y
- Descripción de la situación: debe ser diligenciado bajo la siguiente estructura:
Hallazgo o No conformidad No. X - Nombre del informe o evaluación o seguimiento (fuentes de la situación) - Nombre del proceso - Corte y vigencia (ver Formato MIG-TIC-FM-011 Plan de mejora)
- Dar clic en guardar

Y se continua diligenciando la siguiente información:
- Responsable de la acción a tomar.
- Fecha de Terminación.
- Descripción de la Acción a Tomar, descripción de la Meta, denominación de la unidad de medida de la meta y unidad de medida de la meta.

En el caso de ser acciones correspondientes al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, la Oficina de Control interno remitirá por correo electrónico el plan de mejoramiento final reportado en SIRECI para que los gestores lo registren en la herramienta

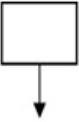
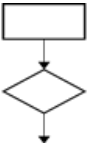
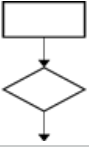
COPIA CONTROLADA

						SiMIG. El líder o gestor del proceso debe enviar correo al GIT de Transformación Organizacional,, indicando el numero de la acción creada y el nombre del auditor al que se le debe asignar.
9	Asignar auditor de la OCI o del GIT de Transformación Organizacional para el respectivo seguimiento y cierre		GIT de Transformación Organizacional	Emisión de respuesta al correo de solicitud	Herramienta SiMIG Correo electrónico	Una vez el GIT de Transformación Organizacional, el líder o gestor del proceso debe verificar que se haya sido asignado el auditor correspondiente.
10	Ejecutar y hacer seguimiento al plan de mejoramiento	 <i>COPIA CONTROLADA</i>	Líder del proceso Gestor del proceso	Realización de mesas de trabajo de seguimiento a los planes	Registro de seguimiento de cada una de las acciones a tomar, en la herramienta SiMIG • MIG-TIC-FM-012 Lista de Asistencia - Ayuda de Memoria	Una vez aprobadas y registradas las acciones en SiMIG, se inicia la ejecución de las mismas y se realiza seguimiento con el apoyo del GIT de Transformación Organizacional, teniendo en cuenta los tiempos establecidos para cada acción. Es necesario disponer de las evidencias de cumplimiento para adjuntar a los seguimientos, se debe contar por lo menos con dos seguimientos antes de enviar a cierre la acción de mejora.
11	¿Se requiere solicitar reformulación de la acción implementada o ampliación de fecha de vencimiento?		SI 12 No 15	Líder del proceso Equipo de trabajo del proceso		La reformulación de la acción implementada se puede solicitar en dos casos: a) reformulación completa o parcial de las acciones propuestas por cambio de contexto o lineamientos institucionales, y b) ampliación de la fecha de vencimiento de la acción

					implementada.
					<p>Si el proceso requiere reformular las acciones implementadas, se debe realizar la solicitud de reformulación completa o parcial de la acción por lo menos con un mes de anticipación del vencimiento de la fecha propuesta. Para esta solicitud, debe considerarse excepcional frente a eventos de fuerza mayor o caso fortuito y no podrá tomarse este recurso de manera habitual o recurrente, por lo anterior, las razones o argumentos que tengan las áreas para justificar el hecho de reformulación para el cumplimiento de metas, deben ser lo suficientemente consistentes para tenerlas en cuenta en el análisis por parte del auditor de la OCI o del asesor del GIT de Transformación Organizacional. De igual forma, la solicitud debe señalar y soportar de manera detallada las gestiones que ha adelantado el área para lograr el cumplimiento y la ejecución de la meta y/o acciones de mejoramiento.</p> <p>Si el proceso tiene conocimiento de que la acción no se va a cumplir en el tiempo previsto y requiere ampliación de fecha de</p>
12	Solicitar la reformulación de la acción o ampliación de la fecha de vencimiento		Líder del proceso	Correo electrónico	

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

					<p>compromiso, se debe realizar la solicitud por lo menos con un mes de anticipación del vencimiento de la fecha propuesta y soportar un avance mínimo del 50% de la acción; la nueva propuesta de fecha debe ser como máximo la mitad del tiempo del periodo inicial contando desde la fecha de vencimiento de la acción.</p> <p>Si la acción corresponde a auditoría interna se debe realizar ante la Oficina de Control Interno, si es de otras fuentes se debe tramitar ante el GIT de Transformación Organizacional.</p> <p>Para todos los casos de reformulación o ampliación de fechas se puede tramitar una única vez.</p>
13	Revisar la solicitud de reformulación o ampliación de fechas		<p>Oficina de Control Interno</p> <p>GIT de Transformación Organizacional</p>	Correo electrónico	<p>Revisa la pertinencia de la ampliación de fechas o la reformulación y el cumplimiento de los requisitos.</p>
14	¿Se acepta la reformulación?	 <p>SI 3</p> <p>No 10</p>	<p>Oficina de Control Interno</p> <p>GIT de Transformación Organizacional</p>	Correo electrónico	<p>Se envía correo electrónico al Líder, gestor y asesor de GIT de Transformación Organizacional asignado al proceso informando la aceptación o negación de la modificación a la acción solicitada.</p>
15	¿La acción implementada está cumplida?	 <p>SI 16</p> <p>No 10</p>	<p>Líder del proceso</p> <p>Gestor de proceso</p>		
					<p>Una vez vencida la fecha de terminación de la acción, el proceso debe</p>

COPIA CONTROLADA

16

Solicitar la evaluación de eficacia de la acción



Líder del proceso

Gestor de proceso

Correo electrónico


Registro en herramienta SiMIG

cargar la evidencia (documento adjunto) de cumplimiento cierre en la herramienta SiMIG (no se acepta como evidencia links que se redireccionen a aplicativos o páginas web) y solicitar la revisión y pertinencia del cierre de la meta o acción por medio de correo electrónico al auditor, adicionalmente, si se requiere, se puede solicitar mesa de trabajo a la Oficina de Control Interno o el GIT de Transformación Organizacional, para gestionar la evaluación de eficacia de la misma de acuerdo con la competencia de revisión (misma de la aprobación). En cualquiera de los casos se debe cargar la evidencia de su cumplimiento en tiempo dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento.

Se pueden presentar solicitudes de evaluación de eficacia de acciones que se encuentren en el rango de la fecha de ejecución y que se han gestionado con anterioridad al vencimiento.

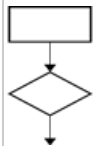
En el caso de ser acciones del Plan de Mejoramiento de CGR, el Ente de Control es el único que tiene la competencia de realizar la

COPIA CONTROLADA

					<p>evaluación de efectividad, la Oficina de Control Interno monitorea el cumplimiento de las acciones y trasmite semestralmente en la herramienta SIRECI el estado de cumplimiento y avance para su posterior evaluación por parte de la CGR.</p> <p>En el caso de ser acciones correspondientes al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, una vez vencida la fecha de terminación de la acción, se remite a la Oficina de Control Interno el reporte y evidencias de cumplimiento de la acción mediante GDO-TIC-FM-012 Memorando dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento y se cargan las evidencias en la herramienta SiMIG.</p>	
17	Analizar y determinar la eficacia de la acción implementada		Oficina de Control Interno GIT de Transformación Organizacional	Revisión de la evidencia de cumplimiento cargada en la herramienta SiMIG	Herramienta SiMIG	<p>Una vez notificado al auditor y/o asesor de GIT de Transformación Organizacional asignado al proceso el cargue de evidencia de cumplimiento de la acción y meta implementada, la Oficina de Control Interno y el GIT de Transformación Organizacional tendrán diez (10) días hábiles para la revisión y determinación de la eficacia de la acción.</p> <p>Se determina la</p>

18

¿La acción implementada cumple con los requisitos de cierre?



SI 19

No 10

Oficina de Control Interno

GIT de Transformación Organizacional

eficacia de la acción implementada con el criterio de revisión y evaluación de la evidencia suministrada contra las acciones de mejora y actividades previstas en el tiempo establecido.

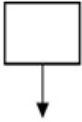
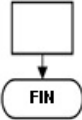
Teniendo en cuenta que en la herramienta SiMIG se deben registrar dos evaluaciones de eficacia: ""eficacia y costo"" y ""eficacia"" se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

Se determina la ""eficacia y costo"" para cada acción y meta bajo el criterio de que las evidencias soportan el cumplimiento de las actividades dentro del tiempo establecido.

Se determina la ""eficacia"" como la eficacia global de la totalidad de acciones y metas bajo el criterio de que estas eliminaron la causa que generó el incumplimiento o la disminución de la situación detectada.

Para las acciones de Contraloría, la Oficina de Control Interno solo realiza el cierre con el informe de evaluación de efectividad de acciones emitido por el ente control.


El auditor de la OCI o asesor designado del

19	Registrar el seguimiento de cierre de la acción implementada		Oficina de Control Interno GIT de Transformación Organizacional	Registro en la herramienta SiMIG en la acción correspondiente	GIT de Transformación Organizacional, determina el cierre de la acción implementada, teniendo en cuenta el cumplimiento de los dos criterios de eficacia descritos en la actividad anterior y procede a registrar el cierre en la herramienta.
20	Notificar el cierre de la acción		Oficina de Control Interno GIT de Transformación Organizacional	Correo electrónico	Se envía correo electrónico al Líder, gestor y asesor de GIT de Transformación Organizacional del Proceso informando el cierre de la acción

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	05/Dic/2008	<ul style="list-style-type: none"> Creación del documento
2	18/Sep/2009	<ul style="list-style-type: none"> Actualización general por integración de los sistemas de calidad de Gobierno en Línea, Compartel y el MIG Se migró el procedimiento al presente formato Se actualizaron todas las actividades del procedimiento
3	07/Dic/2009	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los documentos por sugerencias de la auditoría externa. Se incluyeron los criterios para definir la aplicación de una acción correctiva, preventiva, de mejora o una corrección.
4	09/Dic/2009	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de formato y ajuste de las actividades de acuerdo con los parámetros normativos recientes
5	29/Nov/2012	<ul style="list-style-type: none"> Cambia la referencia de registro para las fuentes de "Plan de Mejoramiento por proceso" por "Carpeta de mejora por proceso" En el procedimiento se describe el uso de la carpeta de mejora de acuerdo con su contenido Se incluye una situación adicional "oportunidades de mejoramiento" Se abren las actividades de establecer y describir el tipo de acción Se incluye el decisional para determinar si la acción fue efectiva
6	13/Nov/2015	<ul style="list-style-type: none"> En las definiciones se modifica Mejora Continua, dejándolo Acción de Mejora, se ajusta la descripción En la actividad 1 se especifica punto de control En la actividad 2 se elimina "En caso de producto no conforme deben verificarse los requisitos que se están incumpliendo" ya que hace parte del procedimiento de Control de Producto no Conforme Se ajusta la descripción de la actividad 3, párrafo inicial y descripción de Acción de Mejora En la actividad 5, 6 y 7 se especifica un punto de control Se modifica el nombre de la actividad 9 eliminando la acción de reportar (esta actividad era la última del procedimiento se sube como actividad 9, se incluye la comunicación a la Oficina de Control Interno para la revisión del cierre de las acciones Se incluye la actividad 10 haciendo referencia al procedimiento establecido para tal fin en el proceso de Evaluación y Apoyo al Control de la Gestión Se ajustan el nombre del registro en la actividad 11 Se amplía la descripción de la actividad 12
7	05/Abr/2018	<p>Cambio del nombre del procedimiento de "Acciones de mejora" a Formulación, seguimiento y cierre de acciones de mejora MIG".</p> <p>Rediseño del flujo de trabajo del procedimiento de acciones de mejora teniendo en cuenta la implementación de la herramienta SiMIG.</p>
		<p>*Modificación del objetivo</p> <p>*En las definiciones se incluyó: acción abierta, acción cerrada, auditoría, control de producto/servicio no conforme, evaluación, plan de mejoramiento, riesgos y la definición de cada una de las fuentes de la situación.</p> <p>*En las actividad 1 se eliminó el punto de control, se incluye el registro y se modifica la observación</p>

8	25/Jun/2019	<p>*En la actividad 2 se modificó la actividad, punto de control, registro y observación. *En la actividad 3 se modificó el punto de control, registro y observación. *En la actividad 4 se modificó el punto de control y la observación. *En la actividad 5 se modificó la actividad y el punto de control, se incluyó el registro. *En la actividad 6 se eliminó la observación. *En la actividad 7 se modificó la actividad, el registro y la observación *En la actividad 8 se modificó la actividad, el responsable, el registro y la observación. *Inclusión de la actividad 9 y 10 * En la actividad 12 se modificó la observación *En la actividad 16 se modificó el registro y la observación *En la actividad 17 se modificó el punto de control y el registro. *En la actividad 18 se modificó la observación. *En la actividad 19 y 20 se incluyó la observación.</p>
---	-------------	--

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Yazleidy Dayana Chaves Quitian Cargo: Funcionario Fecha: 25/Jun/2019</p>	<p>Nombre: Carolina Castañeda de Avila Cargo: Funcionario Fecha: 26/Jun/2019</p> <p>Nombre: Consuelo Bernal Paredes Cargo: Contratista Fecha: 26/Jun/2019</p> <p>Nombre: Martha Liliana Caro Acevedo Cargo: Funcionario Fecha: 08/Jul/2019</p>  <p>Nombre: Jose Ignacio Leon Florez Cargo: Contratista Fecha: 08/Jul/2019</p>	<p>Nombre: Lady Didiana Velasquez Henao Cargo: Funcionario Fecha: 10/Jul/2019</p>