



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
Y POLÍTICAS PÚBLICAS

PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA	VERSIÓN:	04
FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO	PAGINA:	1 de 1
		VIGENTE DESDE:	27/10/2011

PROCESO: COMUNICACIONES

LÍDER DEL PROCESO: ROBERTO ANTONIO CONTRERAS MORA - REINA LUCÍA VALENCIA VALENCIA

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

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A		SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (diligenciado por la OCI)				
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA	Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones	
1	nov.-12	AUDITORIA INTERNA	Producto de la planeación estratégica y de revisión de la gestión, han identificado aspectos que requieren ser modificados y actualizados a través de procesos de mejoramiento continuo, entre ellos la construcción y elaboración del manual de procedimientos del proceso, los riesgos inherentes al proceso, actualización del normograma y formulación de puntos de control.	Proceso incipiente, falta de liderazgo, débil planeación estratégica	Incumplimiento del objetivo y del alcance del proceso	x				x	Se concertaran espacios de trabajo con la oficina asesora de planeación para la construcción, elaboración o ajuste para el procedimiento de los riesgos del normograma y de los puntos de control.	líder del proceso de comunicación	ago-13	oct-12	abr.-14	Se encontró que en la caracterización del proceso de comunicación se realizó actualización de procedimientos, objetivos, alcances, normograma, puntos de control y riesgos definidos en octubre de 2012				
2	nov.-12	AUDITORIA INTERNA	De acuerdo a los resultados de auditoría de la vigencia 2011 y el seguimiento realizado en auditoría 2012, se pudo evidenciar que persiste la falta de socialización de la política de comunicaciones adoptada mediante Resolución 340 de 2008. El proceso se encuentra en fase de planeación y organización de las estrategias para su operación.	Desconocimiento de la existencia de la misma	Incumplimiento del objetivo previsto y materialización del riesgo	x				x	1. Acceder a la información que contiene la política. Resolución 340 de 2008. 2. Actualizar los lineamientos de la política de comunicaciones del Idipron a través de la conformación del comité editorial institucional y la profundización del diagnóstico de comunicaciones internas. Lo anterior con el fin de formular propuesta de funcionamiento de la Oficina de Comunicaciones y su respectivo plan de acción. 3. Socializar la política con el ajuste respectivo	líder del proceso de comunicación y equipo de trabajo	may.-14	dic.-14						
3	nov.-12	AUDITORIA INTERNA	Se recomienda al proceso de Comunicaciones, promover la implementación integral del SIGID, de manera conjunta con la Oficina Asesora de Planeación, con el propósito de mantener la sostenibilidad del mismo, ya que se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.	Desconocimiento de los contenidos del SIGID	Incumplimiento de los objetivos previstos y ausencia de aplicación de controles internos				x	x	1. Acceder a la información contemplada en el SIGID con el acompañamiento de las oficinas de Planeación y Control Interno del Idipron. 2. Participar en los espacios de capacitación y/o asesoría en temáticas relativas al SIGID.	Equipo de trabajo	may.-14	dic.-14						
4	nov.-12	AUDITORIA INTERNA	Se recomienda revisar el Decreto 1151 de 2008. (Estrategia de Gobierno en Línea), puesto que en auditoría se pudo constatar que si bien el proceso de comunicaciones articula la implementación de elementos y requisitos que exige el Decreto para la actualización de la página web del IDIPRON; en la caracterización del proceso se señala el Decreto, como criterio normativo, entendiéndose el compromiso en la implementación de las fases de gobierno en línea y el cumplimiento de los plazos establecidos para su operacionalización. De no ser así, se deberá ajustar la caracterización y/o el normograma, describiendo el ámbito de aplicación de la norma en el proceso.	No se determinó claramente el ámbito de aplicación de la norma	Falta de claridad en las competencias del proceso de comunicaciones de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea				x	x	1. Revisar la vigencia del decreto 1151 de 2008. 2. Adoptar la norma vigente si dio a lugar o no. 3. Actualizar la norma en la caracterización y procedimientos respectivos considerando el ámbito de aplicación para el proceso.	Líder del proceso	may.-14	dic.-14						
5	nov.-12	AUDITORIA INTERNA	Se recomienda revisar el Acuerdo 060 de 2001 (Pautas para la Administración de las Comunicaciones Oficiales), en razón a que dada la etapa de desarrollo del proceso no se encuentra claramente establecida la articulación del proceso de Comunicaciones en la implementación de los lineamientos y procedimientos que permitan a la entidad cumplir con los programas de gestión documental (producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos).	No se determinó claramente el ámbito de aplicación de la norma	Falta de claridad en las competencias del proceso de comunicaciones de la implementación del Acuerdo 060 de 2001				x	x	1. Revisar la vigencia del acuerdo 060 de 2001. 2. Adoptar la norma vigente si dio a lugar o no. 3. Actualizar la norma en la caracterización y procedimientos respectivos considerando el ámbito de aplicación para el proceso.	Líder del proceso	may.-14	dic.-14						





20	nov.-13	AUDITORIA INTERNA	El proceso de comunicaciones no ha realizado acciones de mejora, respecto al hallazgo identificado en auditoría de las vigencias 2011 y 2012, por cuanto no ha socializado y actualizado la política de comunicaciones de la entidad, incumpliendo lo establecido en la Resolución 340 de 2008, los numerales 2.3.2 del MECI 1000:2005, 7.2.3, 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009, y 4.2.7 literal b) c) y 5.6 de la NTD-SIG 001:2011, adoptado a través del Decreto 652 de 2011.	Falta de liderazgo, dispersión de actividades y desinterés en el tema.	Falta de lineamientos claros y actualizados que orienten el proceso de comunicaciones.		x					Conocer la política de comunicaciones existente en el Idipron para luego actualizarla y socializarla entre sus miembros.	líder del proceso de comunicación	abr.-14	dic.-14						
21	nov.-13	AUDITORIA INTERNA	El proceso de comunicaciones, no cuenta con planes de mejoramiento por proceso, que permitan fortalecer el desempeño en su operación y generar los avances respecto a la ejecución de las acciones de mejora, incumpliendo lo establecido en el 3.3.2 del MECI 1000:2005, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3 de la NTCGP 1000:2009, y 7.2, 7.3 y 7.4 de la NTD-SIG 001:2011, adoptado a través del Decreto 652 de 2011.	Falta de liderazgo, dispersión de actividades y desinterés en el tema.	Falta de planeación estratégica e incumplimiento de la gestión del proceso de comunicaciones.		x					Formular y ejecutar los planes de mejoramiento del proceso de comunicaciones de las vigencias 2012 y 2013.	líder del proceso de comunicación y equipo de trabajo	abr.-14	dic.-14						

(1): El origen pueden ser: Auditoría Interna - Auditoría Externa - Revisión por la Dirección - Producto y/o Servicio No Conforme - Medición de Indicadores - Mapa de Riesgos - Autoevaluación del Proceso - Quejas y Reclamos- Inspecciones del Proceso.

(2) Se describe brevemente la situación encontrada, teniendo cuidado de no confundir la situación con la causa o el efecto. La situación puede ser: *Real*: cuando proviene de la identificación de un hallazgo, o por el incumplimiento de un requisito (del cliente, implícito, legal - reglamentario o adicional); *Potencial*: proviene del análisis de los riesgos identificados para el proceso, el producto y/o servicio; *De Mejora*: incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

(3): Para la identificación de las causas de las situaciones se acude a la metodología de 3 Porque's. Ej: El auto no arranca (el problema). 1.¿Por qué no arranca? Porque la batería está muerta; 2.¿Por qué la batería está muerta? porque el alternador no funciona; 3.¿Por qué el alternador no funciona? Porque el alternador está fuera de su tiempo útil de vida y no fue reemplazado.

(4): Describa brevemente la consecuencia derivada de la situación identificada.

(5): Seleccione con una X el tipo de acción o corrección que adoptará el proceso, producto y/o servicio para subsanar o corregir la situación. Teniendo en cuenta: Acción Correctiva: para eliminar la causa de una situación real ; Acción de Mejora: para incrementar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas; Acción Preventiva: para eliminar la causa de una situación potencial ; Corrección: para subsanar la situación.

(6): Describa brevemente la acción o corrección que emprenderá. En caso de Acción Correctiva o Preventiva verificar que la acción realmente elimine la causa de la situación.

(7): Se refiere al cargo que dará cuenta de la acción o corrección propuesta.

(8): Se indica la fecha en la que se propone iniciar la ejecución de la acción o corrección y la fecha que se propone terminar.

(9): El seguimiento será realizado por el responsable del proceso (cuando se requiera también lo podrá realizar el responsable de la Unidad, componente o comedor) y se registrar la fecha.

ORIGINAL FIRMADO  
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO A MEJORAR

ORIGINAL FIRMADO  
Vo. Bo. JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

ORIGINAL FIRMADO  
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN VERIFICA