

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 1 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento y cierre de las correcciones, acciones correctivas y de mejora que se formulen derivadas de la identificación de las No Conformidades, Hallazgos u Oportunidades de Mejora (recomendaciones, observaciones) de las diferentes fuentes, permitiendo mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de las Caja de la Vivienda Popular.

2. ALCANCE

Inicia con la actividad de identificación de situaciones que requieran la formulación de acciones de mejoramiento (correcciones, acciones correctivas o de mejora) y finaliza con el cierre eficaz de la acción inicialmente planteada. El presente documento aplica a todos los procesos de la Caja de la Vivienda Popular.

3. RESPONSABLES

La responsabilidad en la modificación y actualización de este procedimiento se encuentra en cabeza del Asesor (a) de Control interno, quien además deberá informarlo a la Oficina Asesora de Planeación para efectos de la verificación, codificación y publicación del mismo en la carpeta de calidad. y Oficina Asesora de Comunicaciones para efectos de publicación en página web.

Los usuarios responsables de las actividades del procedimiento son:

1. Control Interno: Asesor (a) de Control Interno.
2. Profesionales (funcionarios y contratistas) de Control Interno.
3. Líderes de procesos, responsables de las actividades de formulación y seguimiento a los planes de mejoramiento
4. Equipo de trabajo de los procesos, responsables por adelantar las actividades formuladas.
5. Oficina Asesora de Comunicaciones: Publicación de seguimiento a plan de mejoramiento en página web

Elaboró	Revisó	Aprobó
Alejandro Marín Cañón Profesional Universitario Control Interno	Ivonne Andrea Torres Cruz Asesor Control Interno	Ivonne Andrea Torres Cruz Asesor Control Interno Javier De Jesús Cruz Pineda Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 02-diciembre-2019	Fecha: 18-diciembre-2019	Fecha: 10-enero-2020

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 2 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

4. NORMATIVIDAD

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
N/A		Constitución Política, artículos 209 y 269.	4-jul-1991	X		
Ley	87	Establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.	29-nov-1993	X		
Ley	1474	Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	12-jul-2011	X		
Decreto	648	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública	19-Abr-2017	X		
Decreto	1499	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	11-sep-2017	X		
Decreto	591	Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones	16-oct-2018		X	
Decreto	592	Por medio del cual se corrige el yerro del Decreto 591 de 2018	17-oct-2019		X	
Circular Conjunta	012	Directrices para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG en el Distrito Capital	23-mar-2019		X	

Ver Normograma actualizado en el proceso Evaluación de la Gestión

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externa	Interna
Norma técnica	NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.	NA	X	
Guía DAFP	Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	NA	X	
Guía	Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4, Dirección de gestión y desempeño institucional	NA	X	
Procedimiento	Auditoría Interna	208-CI-Pr-01		X
Procedimiento	Control del Producto y/o Servicio No Conforme	208-CI-Pr-03		X

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 3 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externa	Interna
Procedimiento	Administración del Riesgo	208-CI-Pr-08		X
Formato	Seguimiento Plan de Mejoramiento	208-CI-Ft-05		X
Formato	Formulación Plan de mejoramiento	208-CI-Ft-15		X
Formato	Formato de análisis causal	208-CI-Ft-16		X
Formato	Acta de reunión	208-SADM-Ft-06		X
Formato	Memorando	208-SADM-Ft-57		X
Formato	Informe	208-SADM-Ft-105		X

6. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. (ISO 9000:2015).

Acciones preventivas: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación indeseable. (ISO 9000:2015).

Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política (Decreto 1599 de 2005, anexo técnico).

Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (ISO 9000:2015).

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. (ISO 9000:2015).

Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. (ISO 9000:2015).

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. (ISO 9000:2015).

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO 9000:2015).

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad. (ISO 9000:2015).

Hallazgos de auditoría: Resultados de la evaluación y evidencias recaudadas en la auditoría frente a los criterios de la misma. El hallazgo de auditoría puede dar lugar a una conformidad o una no conformidad de acuerdo con los criterios del plan de auditoría, en la que además pueden identificarse oportunidades de mejora.

Información: Datos que poseen significado. (ISO 9000:2015).

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 4 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen acompañada, cuando sea apropiado, por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones. (ISO 9000:2015).

Mejora continua: Acción permanente dirigida a aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. (ISO 9000:2015).

No conformidad: incumplimiento de un requisito (NC). (ISO 9000:2015).

Oportunidad de mejora: Observación o recomendación formulada durante el ejercicio de auditoría, seguimiento o autocontrol que permite fortalecer el proceso.

Plan de mejoramiento: acción o acciones formuladas por el líder o responsable del proceso para subsanar un hallazgo, no conformidad o para mejorar el proceso resultante del ejercicio de auditoría o del ejercicio de autoevaluación. Debe ser suscrito por el responsable del proceso mediante memorando.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o el propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. (ISO 9000:2015).

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. (ISO 9000:2015).

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Requisito: necesidad o expectativa generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser, entre otros, de los usuarios, legales, del proceso, de la entidad y/o normativos. . (ISO 9000:2015).

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad. (ISO 9000:2015).

Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. (ISO 9000:2015).

Validación: confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. (ISO 9000:2015).

7. CONDICIONES GENERALES

A. Las correcciones, acciones correctivas, preventivas o acciones de mejora (recomendaciones u observaciones), dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 5 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

1. Auditorías Internas.
 2. Auditorías Externas.
 3. Seguimientos de la Asesoría de Control Interno.
 4. Control de Servicio No Conforme.
 5. Revisión por la Dirección.
 6. Quejas, Reclamos o Sugerencias de los Usuarios o Partes Interesadas.
 7. Hallazgos de Entes de Control.
 8. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios o Partes Interesadas.
 9. Autocontrol del Líder de Proceso.
 10. Análisis de Indicadores con Resultados No Satisfactorios.
 11. Desempeño de los Proveedores (suministros, información, entre otros).
 12. Seguimiento a las Acciones de los Planes de Mejora (Cierres no Eficaces).
 13. Otros.
- B. Los responsables involucrados en la elaboración del plan de mejoramiento deben realizar análisis causal de las No Conformidades o Hallazgos identificados para lo cual existen herramientas de análisis causal tales como: Espina de pescado, 5 porqués, Tormenta de ideas, diagrama de árbol, etc., así mismo se debe verificar si existen no conformidades similares en la matriz “208-CI-Ft-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”, o que potencialmente puedan ocurrir (para lo cual se debe verificar si existe un riesgo asociado en la matriz de riesgos del proceso).
- C. Cuando una acción o corrección formulada requiera de la participación de otras áreas, el líder del proceso, deberá concertar con el responsable, las acciones definidas formalmente para el logro del cumplimiento del objetivo y eliminación de las causas que así lo requieran. Con esta consideración, se define como responsable al líder del proceso, quien hará seguimiento a cada uno de las acciones formuladas.
- D. La Asesoría de Control Interno, con su equipo de trabajo, revisa la formulación de los planes de mejoramiento recibidos por parte de los líderes de los procesos, para procurar que las acciones sean oportunas, apropiadas, coherentes y pertinentes frente a las No Conformidades o hallazgos detectados.
- E. Los líderes de proceso o su designado realizarán el autocontrol de las actividades que tengan a cargo y remitirán seguimiento con sus evidencias debidamente organizadas de manera cronológica a la Asesoría de Control Interno para su cierre respectivo.
- F. La Asesoría de Control Interno consolidará de todos los planes de mejoramiento de los procesos de la entidad y realizará seguimientos periódicos verificando y evaluando la eficacia de la ejecución de las actividades descritas en los mismos.
- G. Es responsabilidad de todos los servidores públicos y contratistas vinculados a la entidad informar a su líder de proceso, la aparición de una no conformidad real, potencial o una acción de mejora y solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas o de mejora a que haya lugar, con el fin de dar por iniciado el presente procedimiento.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 6 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

- H. Los líderes de los procesos podrán realizar modificaciones debidamente justificadas a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento, por medio de memorando remitido a la Asesoría de Control Interno, sin embargo no podrán realizarse modificaciones dentro de los treinta (30) días calendario antes de la fecha programada de terminación de la acción a modificar.
- I. La Asesoría de Control Interno realizará informes periódicos sobre el estado del cumplimiento de las acciones del Plan de Mejoramiento y solicitará su publicación en la carpeta de calidad y en la página web de la entidad.
- J. Para cada cambio de vigencia se depurará la matriz de Seguimiento al Plan de Mejoramiento (208-CI-Ft-05)
- K. excluyendo las acciones que ya se han cerrado de manera eficaz y dejando solo la acciones que se encuentran en desarrollo o no iniciadas, así mismo se realizará un análisis de las acciones que están vencidas y no se han cerrado, para determinar la pertinencia de su reformulación o priorizadas para su ejecución.
- L. Las acciones del plan de mejoramiento que cumplan con un año desde su fecha de vencimiento y no se hayan ejecutado, serán trasladadas a control interno disciplinario para sus fines pertinentes.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
1	Recibir no conformidades, hallazgos u oportunidades de mejora o analizar deficiencias del proceso. Recibir de las diferentes fuentes de información (Ver Condiciones Generales A), la identificación de las no conformidades, hallazgos u observaciones o analizar e identificar deficiencias del proceso.	Líder de proceso y servidor designado	Reportes de fuentes de hallazgos descritos en el punto A de las condiciones generales
2	Convocar reunión para la revisión y análisis de la No conformidad, Hallazgo u oportunidades de mejora. Definir los procesos que deben intervenir en la formulación del plan de mejoramiento y convocar a una reunión para revisión y análisis de las situaciones detectadas.	Líder de proceso o servidor designado	Correo electrónico y/o calendario google



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de la Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA

Código: 208-CI-Pr-05

Versión: 6

Pág. 7 de 15

Vigente desde: 10-Ene-2020

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
3	<p>Realizar análisis, revisión y formulación del plan de mejoramiento. Determinar mediante metodologías de análisis causal, las causas raíz de las no conformidades (NC) o hallazgos identificados en 208-CI-FT-16 Formato de análisis causal, así mismo verificar si existen no conformidades o hallazgos similares en la matriz "208-CI-FT-05 Seguimiento Plan de mejoramiento" (NOTA 1), o que potencialmente puedan ocurrir (verificar si existe un riesgo asociado en la matriz de riesgos del proceso. NOTA 2), una vez analizados todos los aspectos señalados, levantar plan de mejoramiento utilizando el formato "208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento"</p> <p>NOTA 1: Si se encuentra una NC o hallazgo similar se debe analizar los siguientes casos: Si ya se ejecutó las acciones del plan de mejoramiento y no fueron efectivas: Se deben formular acciones adicionales que permitan de manera efectiva eliminar las causas de la NC o hallazgo. Si las acciones formuladas se están ejecutando o no han iniciado: revisar si se requieren acciones adicionales y formularlas, en caso que no se requieran acciones adicionales repetir acciones ya formuladas en plan de mejoramiento y remitir para aprobación.</p> <p>NOTA 2: Revisar si existe algún riesgo identificado en la proceso que permita mitigar la ocurrencia de la NC o hallazgo. Si existe: Revisar si lo controles son efectivos o por el contrario se deben formular acciones para fortalecerlos o crear nuevos controles que permitan mitigar la ocurrencia de la NC o hallazgo. Si no existe: Formular como mínimo una acción que consista en incluir el riesgo no identificado en el la matriz de riesgos del proceso, según como este establecido en el Procedimiento de Administración del Riesgo 208-CI-Pr-08</p> <p>NOTA 3: En caso de ser necesario se puede pedir acompañamiento y asesoría en el formulación del plan de mejoramiento a la Asesoría de Control Interno.</p>	Servidores involucrados en la elaboración del plan de mejoramiento	208-CI-FT-16 Formato de análisis causal 208-CI-FT-05 Seguimiento Plan de mejoramiento 208-CI-FT-15 Formulación Plan de mejoramiento 208-SADM-Ft-06 Acta de reunión, si aplica



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de la Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA

Código: 208-CI-Pr-05

Versión: 6

Pág. 8 de 15

Vigente desde: 10-Ene-2020

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
4	<p>Enviar plan de mejoramiento por correo electrónico.</p> <p>Enviar vía correo electrónico a la Asesoría de Control Interno en el plazo establecido en el memorando remitido, que podrá ser de dos (02) a diez (10) días hábiles posteriores a la notificación de la no conformidad o hallazgo, el 208-CI-FT-16 Formato de análisis causal y el “208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento” diligenciado.</p>	Líder de proceso o servidor designado	<p>Correo Electrónico</p> <p>208-CI-FT-16 Formato de análisis causal</p> <p>208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento diligenciado</p> <p>Evidencia del análisis causal</p>
5	<p>Verificar plan de mejoramiento enviado.</p> <p>Verificar el correcto diligenciamiento de “208-CI-FT-16 Formato de análisis causal” y del “208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento”, en cada uno de sus campos, en cuanto a su redacción, pertinencia y coherencia con causas identificadas.</p>	Responsable asignado en la Asesoría de Control Interno	<p>Correo Electrónico</p> <p>208-CI-FT-16 Formato de análisis causal</p> <p>208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento diligenciado</p> <p>Evidencia del análisis causal</p>
N/A	<p>¿Se debe ajustar plan de mejoramiento formulado? SI: Continuar con la actividad 6. NO: Continuar con la actividad 8.</p>	Responsable asignado en la Asesoría de Control Interno	N/A



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de la Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA

Código: 208-CI-Pr-05

Versión: 6

Pág. 9 de 15

Vigente desde: 10-Ene-2020

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
6	<p>Solicitar ajustes a plan de mejoramiento.</p> <p>Enviar correo electrónico a líder de proceso y/o servidor designado con "208-CI-FT-16 Formato de análisis causal" y/o "208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento" con las observaciones pertinentes y solicitar los ajustes correspondientes en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.</p>	Responsable asignado en la Asesoría de Control Interno	Correo Electrónico 208-CI-FT-16 Formato de análisis causal 208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento con observaciones
7	<p>Ajustar plan de mejoramiento.</p> <p>Ajustar "208-CI-FT-16 Formato de análisis causal" y/o "208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento" teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la Asesoría de Control Interno y enviar de nuevo vía correo para su verificación.</p>	Líder de proceso o servidor designado	Correo Electrónico "208-CI-FT-16 Formato de análisis causal" 208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento ajustado
8	<p>Solicitar plan de mejoramiento en físico con memorando.</p> <p>Solicitar vía correo electrónico, se remita memorando con "208-CI-FT-16 Formato de análisis causal" y "208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento" en físico firmado por el líder del proceso.</p>	Responsable asignado en la Asesoría de Control Interno	Correo Electrónico
9	<p>Enviar plan de mejoramiento en físico mediante memorando y digital mediante correo electrónico.</p> <p>Remitir memorando a la Asesoría de Control Interno anexando "208-CI-FT-16 Formato de análisis causal" y "208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento" en físico firmado por el líder del proceso.</p>	Líder de proceso o servidor designado	208-SADM-Ft-57 Memorando "208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento" físico firmado por el líder del proceso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 10 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
10	<p>Registrar acciones en la matriz de seguimiento al plan de mejoramiento.</p> <p>Consolidar acciones formuladas en “208-CI-Ft-15 Formulación Plan de mejoramiento” físico firmado por el líder del proceso, en matriz “208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”</p>	<p>Responsable asignado en la Asesoría de Control Interno</p>	<p>“208–CI-Ft-05 Seguimiento Plan de mejoramiento”</p>
11	<p>Realizar acciones del plan de mejoramiento en los tiempos programados.</p> <p>Ejecutar las acciones establecidas en el plan de mejoramiento de manera oportuna, según las fechas programadas.</p>	<p>Responsables de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento</p>	<p>Soportes de la ejecución de las acciones del plan de mejoramiento</p>
12	<p>Enviar acciones de plan de mejoramiento a líderes de proceso.</p> <p>Remitir vía correo electrónico a los líderes de proceso, enlaces y secretarías matriz “208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento” para realizar autocontrol de las acciones que se encuentren vencidas y próximas a vencer</p>	<p>Responsable asignado en la Asesoría de Control Interno</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>“208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de mejoramiento”</p>
13	<p>Realizar autocontrol del cumplimiento de las acciones del Plan de Mejoramiento.</p> <p>Diligenciar matriz “208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento” en la parte asignada para el autocontrol del proceso, en la cual se debe diligenciar las columnas:</p> <p>-Fecha de reporte: la fecha en la cual se diligencia el autocontrol de la acción en formato (dd/mm/aaaa), En caso de ya tener seguimiento se debe poner la fecha de seguimiento debajo de las fechas ya colocadas</p> <p>-Estado autocontrol: Seleccionar la opción que más se ajuste al cumplimiento de la acción (CUMPLIDA – EN DESARROLLO- NO INICIADA), en caso de que ya este diligenciada seleccionar el estado que refleje el cumplimiento actual de la acción.</p> <p>-Descripción de cumplimiento de la acción: Describir de manera concreta y detallada las acciones realizadas para dar cumplimiento a la acción. En caso de ya tener seguimiento se debe poner nuevo seguimiento con la fecha debajo del ya realizado.</p> <p><i>Ejemplo: 14/08/2019: Se realizó capacitación de diseño y diligenciamiento de indicadores en el Auditorio de la CVP,</i></p>	<p>Líder de proceso o servidor designado</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>“208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”</p> <p>Evidencia de ejecución de actividades</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</small>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 11 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
	<p><i>el día 12 de octubre de 2018 a 54 personas.</i></p> <p>-Evidencia del cumplimiento de la Acción: Describir de manera concreta y detallada el nombre, ubicación, código o la ruta en la cual se encuentra la evidencia del cumplimiento descrito en la actividad anterior.</p> <p><i>Ejemplo: Presentación de diseño y diligenciamiento de indicadores, Actas de capacitación en custodia del profesional de Bienestar institucional en carpeta... o en la ruta...</i></p> <p>-Nombre y cargo de persona que realiza la acción: Describir el nombre / cargo de la persona que diligencia el autocontrol</p> <p>Una vez diligenciado el autocontrol en la matriz "208-CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento", remitir vía correo con las evidencias que apliquen para su consolidación.</p>		
14	<p>Consolidar autocontroles en base de datos de mejoramiento.</p> <p>Recepcionar vía electrónico los autocontroles y evidencias enviados por los procesos y consolidarlos en la matriz "208-CI-Ft-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento" en el campo de autocontrol.</p>	Profesional de Control Interno	"208-CI-Ft-05 Plan de Mejoramiento"
15	<p>Realizar verificación del cumplimiento eficaz de las acciones del Plan de Mejoramiento (Controles de controles)</p> <p>Verificar la información registrada en el autocontrol y las evidencias remitidas por los procesos y diligenciar la matriz "208-CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento" el campo de control de controles, columnas:</p> <p>-Fecha de verificación: la fecha en la cual se diligencia el control de controles en formato (dd/mm/aaaa), En caso de ya tener seguimiento se debe poner la fecha de seguimiento debajo de las fechas ya colocadas</p> <p>-¿Cumplió?: Seleccionar según aplique "SI", "NO" o "EN DESARROLLO"</p> <p>-Estado de la acción: Seleccionar según aplique la opción "Cerrada", "En Ejecución Oportuna" o "En Ejecución Vencida".</p> <p>-Nombre y cargo de la persona que realiza el control de cumplimiento: Diligenciar nombre / cargo del</p>	Profesional de Control Interno	"208-CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento" consolidado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de la Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA

Código: 208-CI-Pr-05

Versión: 6

Pág. 12 de 15

Vigente desde: 10-Ene-2020

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
	<p>profesional de Control Interno que realizó la Verificación de cumplimiento.</p> <p>-Observaciones y recomendaciones: Diligenciar las observaciones y recomendaciones encontradas en la verificación, para que estas sean acogidas por los procesos y se pueda cerrar la acción.</p> <p>NOTA 1: Se podrá realizar solicitudes de información adicional o visitas in situ para corroborar o complementar la información enviada, todo en harás de realizar el cierre eficaz de la acción.</p>		
N/A	<p>¿La acción de mejoramiento fue cumplida? SI: Continuar con la actividad 19. NO: Continuar con la actividad 16.</p>	Profesional de Control Interno	N/A
16	<p>Diligenciar control de controles en base de datos de mejoramiento con las observaciones.</p> <p>Reportar en la matriz “208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”, en la columna “Estado de la acción”: En Ejecución Oportuna: Si es una acción que no se ha vencido y tiene avances en su seguimiento. En Ejecución Vencida: Si es una acción vencida y las evidencias suministradas no dan cumplimiento de la acción o no se ha iniciado el desarrollo de la acción.</p>	Profesional de Control Interno	“208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”
17	<p>Enviar matriz de plan de mejoramiento con observaciones a líderes de proceso.</p> <p>Remitir vía correo electrónico las acciones la matriz “208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento” con las observaciones establecidas para cada acción.</p>	Profesional de Control Interno	Correo electrónico “208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”
18	<p>Revisar observaciones y realizar actividades para el cumplimiento de la acción de mejoramiento.</p> <p>Revisar y analizar las observaciones realizadas por la Asesoría de Control Interno en la columna “Observaciones y recomendaciones” y dar trámite a acciones que permitan dar cumplimiento de manera eficaz a la acción.</p> <p>Continuar con la actividad 13.</p>	Líder de proceso o servidor designado	Correo electrónico “208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de la Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA

Código: 208-CI-Pr-05

Versión: 6

Pág. 13 de 15

Vigente desde: 10-Ene-2020

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
19	Reportar control de controles en base de datos de mejoramiento cerrando la acción. Reportar en la matriz “208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”, en la columna “Estado de la acción”: Cerrada, ya que la evidencia entregada soporta el cumplimiento eficaz de la acción.	Profesional de Control Interno	“208–CI-FT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento”
20	Realizar informes periódicos del estado de las acciones del plan de mejoramiento por procesos. De manera periódica realizar informe sobre el estado del cumplimiento de las acciones del Plan de Mejoramiento y solicitar su publicación en página web de la entidad a la Oficina asesora de Comunicaciones.	Profesional de Control Interno	Informe de seguimiento publicado en página web
	Fin		

9. PUNTOS DE CONTROL

Actividad	Que se controla?	¿Con que frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
2. Convocar reunión para la revisión y análisis de la No conformidad, Hallazgo u oportunidades de mejora.	Que se convoquen todos los responsables relacionados con la no conformidad o hallazgo	Cada vez que se requiera realizar el análisis de causas	Líder de proceso o servidor designado	Mala formulación de acciones
3. Realizar análisis, revisión y formulación del plan de mejoramiento.	Que las causas sean identificadas mediante la aplicación de metodologías de análisis causal	Cada vez que se requiera realizar el análisis de causas	Líder de proceso o servidor designado	Mala identificación de las causas raíz
	Que las acciones formuladas eliminen la causa de la no conformidad o hallazgo identificado	Cada vez que se requiera formular plan de mejoramiento	Líder de proceso o servidor designado	Mala formulación de acciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de la Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA

Código: 208-CI-Pr-05

Versión: 6

Pág. 14 de 15

Vigente desde: 10-Ene-2020

Actividad	Que se controla?	¿Con que frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
5. Verificar plan de mejoramiento enviado.	Que las formulación del plan de mejoramiento sea coherente con el hallazgo o no conformidad y sus causas identificadas	Cuando se reciba el Plan de Mejoramiento por parte del profesional designado por Control Interno	Responsable asignado en la Asesoría de Control Interno	Mala formulación de acciones
7. Ajustar plan de mejoramiento.	Que se acaten las observaciones realizadas por la Asesoría de control interno	Cada vez que se solicite ajustes al plan de mejoramiento	Líder de proceso o servidor designado	Mala formulación de acciones
10. Registrar acciones en la matriz de seguimiento al plan de mejoramiento.	Que no se comenta errores en la consolidación de la información reportada	Cada vez que se realice consolidación de los planes de mejoramiento	Profesional de Control Interno	Información inconsistente o errada en el plan de mejoramiento consolidado
11. Realizar acciones del plan de mejoramiento en los tiempos programados.	Que las acciones sean ejecutadas en los tiempos programados en el plan de mejoramiento	En los tiempos programados en el plan de mejoramiento	Líder de proceso o servidor designado	Incumplimiento de las acciones en los tiempos programados
13. Realizar autocontrol del cumplimiento de las acciones de plan de mejoramiento.	Que las evidencias sean coherentes con las actividades ejecutadas	Cada vez se realice el autocontrol de las acciones	Líder de proceso o servidor designado	Incumplimiento de las acciones en los tiempos programados
14. Consolidar autocontroles en base de datos de mejoramiento.	Que no se comenta errores en la consolidación de la información reportada	Cuando se reciba el autocontrol por parte del profesional designado por Control Interno	Profesional de Control Interno	Información inconsistente o errada en el plan de mejoramiento consolidado
15. Realizar verificación del cumplimiento eficaz de las acciones del plan de mejoramiento (Controles de controles)	Que la evidencia cumpla con lo planteado en la acción del plan de mejoramiento	Cada vez que se verifique el cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento	Profesional de Control Interno	Cierres de acciones sin la evidencia que lo respalde
18. Revisar observaciones y realizar actividades para el cumplimiento de la acción de mejoramiento.	Que se acaten las observaciones realizadas por la Asesoría de control interno	Cada vez realice verificación de control de controles	Profesional de Control Interno	Incumplimiento de las acciones en los tiempos programados

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA	Código: 208-CI-Pr-05	
		Versión: 6	Pág. 15 de 15
		Vigente desde: 10-Ene-2020	

10. ANEXOS

No aplica

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
1		Emitido por primera vez	Gina Alexandra Vaca
2	14-dic-2010	Teniendo en cuenta la política y el procedimiento de administración de riesgos, se unifican del procedimiento de acciones correctivas y preventivas. Se redefine objetivo y alcance, se actualiza la normatividad, condiciones generales y actividades del procedimiento. Se elimina el formato de acciones correctivas y preventivas y se unifican criterios de planificación y seguimiento en el formato de Plan de Mejoramiento Institucional y por Procesos.	Luis Roberto Cruz Asesor(a) de Control Interno
3	23-jul-2013	Teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de los procesos se actualizan las actividades del procedimiento de acciones correctivas y preventivas incorporando las acciones de mejora el objetivo y las políticas de operación del procedimiento.	Luis Roberto Cruz Asesor(a) de Control Interno
4	27-jun-2016	Se incluyó políticas de operación en el numeral de condiciones generales 7, se ajustó normatividad y actividades. Se incluyó numeral 9, puntos de control.	Juan Manuel Rodríguez Parra Asesor(a) de Control Interno
5	23-dic-2019	Se cambió el nombre del procedimiento. Se llamaba " <i>Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua</i> " y pasó a llamarse " <i>Procedimiento gestión de la mejora</i> " Se modificó el objetivo, se incluyó normatividad, se modificaron las condiciones generales, se reestructuraron y describieron las actividades, puntos de control y se incluyó dentro del documento el flujograma.	Ivonne Andrea Torres Cruz Asesora de Control Interno
6	10-ene-2020	Se amplió la celda de la actividad 1 del procedimiento a fin de que la misma se vea completamente y se eliminó el punto 10. Diagrama de flujo en razón a que el mismo ya se encuentra disponible en otro documento adicional y que hace parte de este procedimiento.	Ivonne Andrea Torres Cruz Asesora de Control Interno