


<div><div></div></div> <div>CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA</div>		CONTROL INTEGRAL PARA EL BIEN COLECTIVO
FORMATO No: 23ª SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO - COMPROMISOS SUSCRITOS INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA		
NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBIO EL PLAN	GOBERNACION DE RISARALDA	
MUNICIPIO	Pereira	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ALBERTO BOTERO LOPEZ	
NOMBRE DEL JEFE DE CONTROL INTERNO	Wilson Palacio Vasquez	
FECHA SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	2011-09-26	
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Auditoria Interna de Calidad: Proceso Sistemas Integrados de Gestión - Primer ciclo de Auditorias 2011	
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2013-04-11	
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel del cumplimiento del plan es ACEPTABLE del 92%.	
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se da cumplimiento a los compromisos suscritos en el plan de mejoramiento.	

<div><div></div></div> <div>CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA</div>		CONTROL INTEGRAL PARA EL BIEN COLECTIVO
OBSERVACIONES	Ver las observaciones en la última columna del formato	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	92.19	
CONCLUSIONES	Teniendo en cuenta que el nivel de avance es del 92%, se da por terminado el plan de mejoramiento y se cierra en el aplicativo SAIA.	

REPRESENTANTE LEGAL

JEFE CONTROL INTERNO

LIDER AUDITOR
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL

 CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA	CONTROL INTEGRAL PARA EL BIEN COLECTIVO
--	---

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	Acta de compromisos de la Alta de Dirección, faltan firmas del Gobernador, Secretario de Desarrollo Agropecuario, Secretario de Deporte, Recreación y Cultura.	Corrección: Actualizar documento de compromiso de la dirección frente al S.G.C. Garantizar a partir de la fecha, que este documento sea actualizado mínimo semestralmente (Política de Operación)	ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2011-09-30	Verificar corrección y política de operación documentada en el proceso Sistemas Integrados de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de operación ya modificadas y actualizadas incluyendo la periodicidad para la actualización del documento. Documento de compromiso de la dirección frente al S.G.C y comité de calidad ya en un 90% frente a la recolección de las firmas. El acta de compromiso fue firmada por los integrantes, sera renovada con la nueva administración. 	95%	• No aplica.
<u>2</u>	En el normograma no se encuentran las normas internas del proceso.	Corrección: Publicar las normas internas relacionadas con el proceso Sistemas Integrados de Gestión. Definir política de operación y socializar que a partir de la fecha se deben incluir todas las normas internas de cada uno de los procesos en el normograma.	ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2011-09-30	No. de normas internas publicadas / no. de normas internas a publicar. Políticas de operación modificadas. Políticas de operación socializadas.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó modificación de las políticas de operación (Ver en intranet). Se realizó socialización de las políticas de operación Ver SAIA 26 de Octubre de 2011 enviado a todo el Departamento. En el aplicativo del normograma se encuentran las normas internas del proceso, verificadas en visita de seguimiento el día 12 de diciembre/2011, por la auditora de BVQI. 	90%	
<u>3</u>	Se encontraron dos caracterizaciones del procedimiento denominado normograma que se encuentran desactualizadas.	Corrección: Revisar la caracterización del proceso del normograma y solo publicar el vigente. Acción correctiva: Verificar todos los documentos del proceso de Sistemas Integrados de Gestión para garantizar que solo estén publicados los vigentes y que corresponda con el listado maestro de documentos y el listado maestro de registros. Realizar auditoría a la contratista Alejandra Ramirez, para verificar el cumplimiento del procedimiento de control de documentos en los otros procesos del Departamento.	ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2011-09-30	No. acciones de mejora propuestas ejecutadas correctamente / Total de acciones de mejora propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizo revisión de la caracterización del procedimiento de normograma, solo dejando el documento vigente aplicable. El procedimiento se encuentra actualizado en calidad. 	77.5%	
<u>4</u>	No se encontró evidencia de la socialización por parte del representante de la alta dirección de las necesidades de mejora o el avance del Sistema de Gestión de Calidad ante la Alta Dirección (Consejo de Gobierno). Es importante resaltar que este hallazgo es reiterativo, por lo tanto se deben tomar acciones efectivas para subsanarlo	Corrección: Solicitar formalmente al representante de la alta dirección, que cuando sea citado a consejos de gobierno realice socialización del estado del sistema integrado de gestión (mec - calidad), y de las necesidades de recursos para el mejoramiento del mismo - esperar la nueva revisión por la dirección al sistema de gestión de calidad y realizar la socialización de los resultados con la alta dirección. Realizar seguimiento para garantizar que se haya hecho dicha socialización con la alta dirección.	ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Carlos Javier Lopez Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2011-10-30	No. acciones de mejora ejecutadas eficazmente / total de acciones a ejecutar.	<ul style="list-style-type: none"> La Revisión por la Dirección fue socializada en el mes de diciembre/2011, de acuerdo con el oficio anexo. 	100%	

<u>5</u>	Se requiere mayor participación del comité de calidad promoviendo la participación del personal en las campañas emprendidas para la socialización y entendimiento de la política de calidad y el general del Sistema. Esto se relaciona con los numerales Iso: 5.3 y Mec: 2.3.1.	Diseñar herramienta para evaluar el desempeño de los integrantes del comité de calidad teniendo en cuenta: 1. Asistencia a comités de calidad. 2. Cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos. 3. Cumplimiento eficaz de las actividades asignadas en comité de calidad o por la coordinación de calidad. 4. Evaluación de la secretaría frente a la socialización del representante de calidad, seguimiento a compromisos, y difusión del sistema de gestión de calidad. Con esta evaluación, se tendrán criterios para la mejora continua.	ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2011-10-31	Estrategia definida y formalizada como política de operación. Formato diseñado y socializado con el comité de calidad. Programación de evaluación de integrantes de comité de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> El comité de calidad ha realizado las acciones pertinentes para garantizar que los funcionarios apropien el sistema de gestión de calidad, se realizó ronda de sensibilización por todas las secretarías en el primer semestre de 2012. 	100%	
<u>6</u>	No se cuenta con un punto único de orientación al cliente, lo que genera desinformación para los usuarios de los servicios de la Administración Departamental. Esto se relaciona con los numerales Iso: 5.5.2 y Mec: 1.1.3.	Revisar la pertinencia de incluir en el presupuesto del sistema de gestión de calidad para el año 2012, los recursos requeridos para la implementación del proyecto de atención al cliente.	Carlos Javier Lopez Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2011-12-31	Proyecto con recursos para su implementación. Actividades planificadas en el cronograma de actividades del proceso para la vigencia 2012.	<ul style="list-style-type: none"> El Gobernador autorizó la creación del cargo que tendrá bajo su responsabilidad la atención y orientación de usuarios, lo cual se realizará en la vigencia 2012. Se realizó actualización del proyecto de gestión de calidad. Se asignaron los recursos para iniciar la implementación del proyecto de atención al cliente, inicialmente adecuaciones a las Instalaciones Locativas. 	75%	<ul style="list-style-type: none"> Pendiente la implementación de los otros componentes del proyecto.
<u>7</u>	El aplicativo diseñado para la administración de las normatividad vigente de cada uno de los procesos que integran el Sistema no permite la diferenciar las normas que rigen cada uno de los procedimientos y no se puede agregar la descripción de la norma por lo que se sugiere mejorar este aplicativo. El operativo anterior era más amigable y con mejores opciones para su actualización y consulta. Esto se relaciona con los numerales Iso: 7.2.1 y Mec: 2.2.1 y 2.2.2.	Solicitar a los creadores del aplicativo de normograma, realicen las mejoras correspondientes para que sea mucho más amigable y permita diferenciar las normas que rigen cada uno de los procedimientos, la descripción de la norma, y que a su vez facilite su actualización y consulta.	ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2011-10-15	Solicitud enviada a responsable del aplicativo Cero k. Evidencia de acción de mejora planteada para organizar el aplicativo de normograma.	<ul style="list-style-type: none"> El normograma permite distinguir entre normas internas y externas, también tiene opción de revisar los datos importantes de la norma sin abrir el archivo adjunto. 	100%	
<u>8</u>	Es importante asignar la responsabilidad de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento de forma individual no a un grupo en general como en el caso de los Comités de Bienestar Social, Capacitación y Calidad - Mec, para evitar que se pueda solicitar su cumplimiento a cada responsable de los comités. Esto se relaciona con los numerales Iso: 8.5.2 / 8.5.3 y Mec: 2.1.3 / 3.3.	Corrección: Ajustar los planes de mejoramiento de calidad, bienestar social y capacitación y colocar responsables concretos para cada una de las acciones de mejoramiento con el fin de poder realizar un seguimiento y control al desarrollo de las actividades. Acción correctiva: A partir de la fecha, cuando se suscriba un plan de mejoramiento, se debe asignar la responsabilidad puntual a cada funcionario, para facilitar el control y seguimiento a la ejecución de las acciones.	ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2011-10-15	No. de planes ajustados / total de planes a ajustar. Definición de política de operación para el proceso sistemas integrados de gestión	<ul style="list-style-type: none"> 4 Planes de mejoramiento ajustados / 4 planes de mejoramiento a ajustar para un total del 100%. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> No aplica.