

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 1 de 12

1. OBJETIVO:

Establecer las correcciones, acciones de mejora y acciones correctivas producto de la autoevaluación del proceso, auditoría interna y externa; entre otras, en la Administración Central del Valle del Cauca mediante el análisis de la(s) causa(s) raíz utilizando las diferentes metodologías establecidas en la matriz de plan de mejoramiento; con el fin de eliminar la causa raíz identificada y la repetición del hallazgo.

2. RESPONSABLE:

Son responsables: líderes de los procesos desde la primera línea de defensa, líderes de proceso desde la segunda línea de defensa, tercera línea de defensa y línea estratégica.

3. ALCANCE:

Inicia con la suscripción del plan de mejoramiento y termina con el cierre y eficacia de las acciones.

4. DEFINICIONES:

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir
- **CORRECCIÓN:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **MEJORA:** Actividad para mejorar el desempeño.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **OPORTUNIDAD DE MEJORA:**
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 2 de 12

5. CONTENIDO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ROL/CARGO	REGISTRO
	Inicio		
1.	Identificar el tipo de hallazgo: recomendación, oportunidad de mejora y no conformidad Nota: 1. Este procedimiento se realiza con el acompañamiento del profesional que apoya el proceso delegado desde la Secretaría General; el cual debe revisar el cumplimiento de los criterios establecidos por el proceso M1-P3 Administración del MIPG. 2. Para el caso de las recomendaciones, cada proceso evaluará la pertinencia y capacidad operativa para establecer o no acciones de mejora. 3. Para el caso de planes de mejoramiento suscritos con entes de control, éstos se deben migrar a la herramienta institucional Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)	Líderes de proceso, equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)
2.	Identificar la fuente de detección del hallazgo	Líderes de proceso, equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)
3.	Clasificar la fuente de detección que generó el hallazgo; de acuerdo al modelo de líneas de defensa establecido en el Sistema de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Fuentes internas de detección: ➤ Primera línea de defensa ➤ Segunda línea de defensa ➤ Tercera línea de defensa ➤ Línea Estratégica (Comité Institucional de Gestión y Desempeño) ➤ Línea Estratégica (Comité Institucional de Coordinación de Control Interno) Fuentes externas de detección: ➤ Ciudadanía ➤ Entidades Territoriales ➤ Entidades Descentralizadas ➤ Emprendedores y Empresarios ➤ Otras partes interesadas	Líderes de proceso, Equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 3 de 12

	➤ Organismo Certificador ➤ Contraloría Departamental ➤ Contraloría General de la Nación ➤ Procuraduría General de la Nación ➤ Fiscalía General de la Nación		
4.	Definir el tipo de acción a tomar las cuales pueden ser: Corrección, Acción de Mejora u Acción Correctiva	Líderes de proceso, equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)
5.	Identificar el requisito del MIPG/SGC/SCI que dio origen al hallazgo ➤ Autoevaluación del proceso ➤ Seguimiento Indicadores de gestión del proceso ➤ Resultado de estudios; informes ➤ Referenciación ➤ Recomendaciones y sugerencias de las partes interesadas ➤ Resultado seguimiento expectativas de las partes interesadas ➤ Resultado de medición de satisfacción de usuarios/clientes ➤ Salidas de la Revisión por la dirección ➤ Salidas no conformes ➤ Hallazgos de auditorías internas a los sistemas de gestión ➤ Hallazgos de auditorías internas a la gestión ➤ Hallazgos de auditorías externas ➤ Quejas y/o reclamos de los usuarios/clientes ➤ Alertas de entes externos	Líderes de proceso, Equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)
6.	Describir el hallazgo: Nota: 1. En el caso de recomendaciones y no conformidades, se extraer de los informes de auditoría. 2. En el caso de oportunidades de mejora debe responder al qué (debilidad o aspecto por mejorar) y para qué (beneficio para el proceso).	Líderes de proceso, Equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)
7.	Realizar el análisis de causas utilizando la metodología de análisis y solución de problemas anexa en el formato de Plan de Mejoramiento.	Líderes de proceso, equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25) anexo Metodología de análisis y Solución de problemas

ALP JP

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 4 de 12

8.	Identificar la(s) causa(s) raíz(ces) producto del análisis de causas que dio origen al hallazgo.	Líderes de proceso, equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)
9.	Describir la planeación de las acciones que se van a ejecutar (meta de la acción, responsable, recursos, fecha de inicio y fin) Nota: 1. La fecha de ejecución de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento, deben programarse con un plazo máximo de 12 meses. 2. Las acciones que, por su complejidad y recursos necesarios para su implementación, requieran de mayor tiempo deberán ser aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Líderes de proceso, equipo de trabajo del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)
10.	Evaluar si la propuesta de plan de mejoramiento es competencia de aprobación de: El proceso como primera línea de defensa, Líderes de procesos transversales que constituyen segunda línea de defensa (continúe con la actividad 13) El Comité Institucional de Gestión y Desempeño que constituye la línea Estratégica	Líderes de proceso de primera línea de defensa, Líderes de procesos que constituyen segunda línea de defensa, Integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25)
11.	Revisar y aprobar el plan de mejoramiento por parte del Líder del proceso cuando su aprobación sea competencia de la primera línea de defensa	Líderes de proceso de primera línea de defensa	Plan de mejoramiento por procesos firmado – (Formato FO-M1-P3-25)
12.	Remitir el plan de mejoramiento suscrito en archivo Excel y PDF a los procesos M1-P3 Administración del MIPG y M12-P1 Evaluar el SIG; con un plazo máximo de 8 días hábiles después de su aprobación-	Líderes de proceso de primera línea de defensa	Plan de mejoramiento por procesos firmado – (Formato FO-M1-P3-25) Comunicación oficial interna – (Formato FO-M9-P3-16), Correo electrónico institucional

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 5 de 12

13.	Publicar el plan de mejoramiento en el repositorio documental dispuesto por el proceso M1-P3 Administración del MIPG	Líder del proceso M1-P3	Plan de mejoramiento por procesos firmado y cargado – (Formato FO-M1-P3-25)
14.	Remitir las propuestas de acciones para la consolidación de un único plan de mejoramiento en archivo Excel a los procesos que ejercen el rol de segunda línea: ➤ M1-P1 Direccionar la planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental: responsable de generar lineamientos y realizar seguimiento al cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental. ➤ M1-P3 Administración del MIPG: responsable de generar lineamientos y realizar seguimiento en la implementación del MIPG/SGC/SCI; a través del correo mipg@valledelcauca.gov.co. Sólo aplica para los hallazgos de las auditoría internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad y las salidas de la revisión por la dirección ➤ M4-P1 Servicio al Ciudadano: responsable de generar lineamientos y realizar seguimiento en los temas relacionados con PQRS. (Oficina para la transparencia: responsable de generar lineamientos y realizar seguimiento al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Código de Integridad). ➤ M9-P2 Gestión Contractual: responsable de generar lineamientos y realizar seguimiento en temas contractuales. ➤ M9-P3 Gestión Documental: responsable de generar lineamientos y realizar seguimiento en temas de gestión documental. ➤ M11-P1 Gestionar los Servicios de TI: responsable de generar lineamientos y realizar seguimiento en temas de tecnologías de la información. ➤ M11-P2 Gestionar los Sistemas de Información: responsable de generar lineamientos y realizar seguimiento en temas de sistemas de información. Nota: Los anteriores son algunos de los temas transversales donde los líderes de proceso y coordinadores de políticas deben realizar revisión y aprobación en conjunto con las dependencias que participan del mismo; sin embargo, la totalidad de los integrantes de la segunda línea de defensa del Sistema de Control Interno de la Gobernación del Valle	Líderes de proceso de primera línea de defensa	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25), Correo Electrónico Institucional

ACD

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 6 de 12

	del Cauca Administración Central estarán definidos en el mapa de aseguramiento.		
15.	Evaluar las propuestas de las acciones para la consolidación de un único plan de mejoramiento enviados por la primera línea de defensa Nota: En caso de presentar observaciones, se remite el plan de mejoramiento al proceso responsable para que realice los ajustes pertinentes	Líderes de proceso que constituyen segunda línea de defensa	Plan de mejoramiento por procesos – (Formato FO-M1-P3-25), Correo Electrónico Institucional
16.	Establecer un único plan de mejoramiento para los procesos que ejercen el rol de segunda línea Nota: 1. El único plan de mejoramiento debe estar firmado por el líder del proceso que ejerce el rol de segunda línea. 2. Se debe generar registro de la participación de todos los procesos o dependencias en la construcción del plan de mejoramiento.	Líderes de proceso que constituyen segunda línea de defensa	Plan de mejoramiento por procesos consolidado (Formato FO-M1-P3-25), Acta de Reunión (Formato FO-M9-P3-01), Registro de Asistencia (Formato FO-M8-P1-14)
17.	Remitir el plan de mejoramiento consolidado al proceso M12-P1 Evaluar el SIG, debidamente firmado	Líderes de proceso que constituyen segunda línea de defensa	Comunicación Oficial Interna (Formato FO-M9-P3-16), Plan de mejoramiento por procesos firmado (Formato FO-M1-P3-25)
18.	Remitir el único plan de mejoramiento al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Nota: Esta actividad aplica para el caso de planes de mejoramiento resultantes del informe de revisión por la Dirección, auditorías externas (certificación, Entes de control), igualmente el CIGD podrá identificar aquellos planes de mejoramiento que por su relevancia estratégica considere necesario realizar su evaluación y aprobación	Líderes de proceso que constituyen segunda línea de defensa	Comunicación Oficial Interna (Formato FO-M9-P3-16), Plan de mejoramiento por procesos (Formato FO-M1-P3-25)
19.	Evaluar y aprobar las propuestas de las acciones para la consolidación de un único plan de mejoramiento enviados por la segunda línea de defensa Nota:	Integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comunicación Oficial Interna (Formato FO-M9-P3-16), Plan de mejoramiento por procesos firmado

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 7 de 12

	En caso de presentar observaciones, se remite el plan de mejoramiento al proceso responsable para que realice los ajustes pertinentes		(Formato FO-M1-P3-25)
20.	Realizar monitoreo trimestral desde la primera línea de defensa al cumplimiento de los planes de mejoramiento	Líderes de proceso	Plan de Mejoramiento con seguimiento (Formato FO-M1-P3-25)
21.	Realizar seguimiento semestralmente desde la segunda línea de defensa al cumplimiento de los planes de mejoramiento Nota: En caso de que no se esté dando cumplimiento a lo planificado, se debe comunicar al líder de proceso responsable para que se implementen las acciones necesarias para su mitigación	Líderes de proceso que constituyen segunda línea de defensa	Plan de Mejoramiento con seguimiento (Formato FO-M1-P3-25)
22.	Realizar evaluación desde la tercera línea de defensa al cumplimiento y eficacia de los planes de mejoramiento, resultantes de los hallazgos de las auditorías internas y externas; y de las salidas de la revisión por la dirección. Nota 1: Esta evaluación está sujeta a la programación establecida en el plan anual de auditoría Nota 2: En caso de que no se esté dando cumplimiento a lo planificado, se debe comunicar al líder de proceso responsable o Líderes de proceso que constituyen segunda línea de defensa, para que se implementen las acciones necesarias para su mitigación	Líder del Proceso M12-P1 Evaluar el SIG	Plan de auditoría (Formato FO-M12-P1-03), Informe de auditoría (Formato FO-M12-P1-10), Plan de Mejoramiento consolidado (Formato FO-M1-P3-25)
23.	Realizar seguimiento por lo menos una vez al año desde la línea Estratégica de defensa al cumplimiento de los planes de mejoramiento Nota: En caso de que no se esté dando cumplimiento a lo planificado, se debe comunicar al líder de proceso o Líderes de proceso que constituyen segunda línea de defensa, para que se implementen las acciones necesarias para su mitigación	Secretario Técnico del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Plan de Mejoramiento con seguimiento (Formato FO-M1-P3-25)
24.	Cerrar la(s) acción(es) planteada(s), de acuerdo a las evidencias que soporten el cumplimiento de las acciones propuestas y comunicar a los líderes de proceso el cierre oficial de las mismas.	Líder del Proceso M12-P1 Evaluar el SIG	Comunicación Oficial – (Formato FO-M9-P3-16)
25.	Evaluar la eficacia de las acciones seis meses después de su cierre, teniendo en cuenta que hayan permitido eliminar o mitigar la causa raíz identificada y la repetición del hallazgo.	Líder del Proceso M12-P1 Evaluar el SIG	Plan de Mejoramiento con seguimiento (Formato FO-M1-P3-25),

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 8 de 12

	Nota: Esta evaluación está sujeta a la programación establecida en el plan anual de auditoría.		Informe de auditoría – (Formato FO-M12-P12-10)
	Fin del procedimiento		

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

Ver Normograma del proceso

- Instructivo IN-M1-P3-01 para elaborar documentos de SIG (antes Norma fundamental de documentación del Sistema Integrado de Gestión)
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- NTC –ISO 9001:2015. Sistema de Gestión Calidad. Requisitos

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
FO-M1-P3-25	Plan de mejoramiento por procesos	Líder de Programa	Archivador Oficina 305 Edificio Antigua Beneficencia del Valle	Carpeta	Archivador	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental
FO-M9-P3-16	Comunicación Oficial Interna	Líder de Programa	Archivador Oficina 305 Edificio Antigua Beneficencia del Valle	Carpeta	Archivador	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental
N.A.	Correo Electrónico Institucional	Líder de Programa	Archivador Oficina 305 Edificio Antigua Beneficencia del Valle	Carpeta	Archivador	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental
FO-M9-P3-01	Acta de Reunión	Líder de Programa	Archivador Oficina 305 Edificio Antigua Beneficencia del Valle	Carpeta	Archivador	De acuerdo con lo establecido en las tablas de	De acuerdo con lo establecido en las tablas de

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 9 de 11

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
						retención documental	retención documental
FO-M8-P1-14	Registro de Asistencia	Líder de Programa	Archivador Oficina 305 Edificio Antigua Beneficencia del Valle	Carpeta	Archivador	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental
FO-M12-P1-03	Plan de auditoría	Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión	Archivo de Gestión Oficina de Control Interno	Carpeta	Archivador	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental
FO-M12-P1-10	Informe de auditoría	Líder de Programa	Archivador Oficina 305 Edificio Antigua Beneficencia del Valle	Carpeta	Archivador	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental	De acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental

8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Creación de procedimiento dando alcance a la norma NTC ISO 9001:2015	
02	Se ajusta el nombre, objetivo y alcance del procedimiento. Se amplían las fuentes de detección que generaron los hallazgos. Se incluyen los requisitos que generaron los hallazgos. Se incluyen como responsables de las actividades del procedimiento las tres líneas de defensa y estratégica; en cumplimiento a la Política de Control Interno.	05/08/2022

AGP

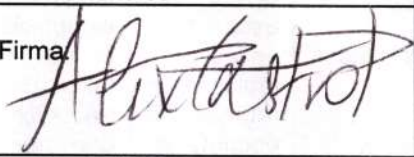
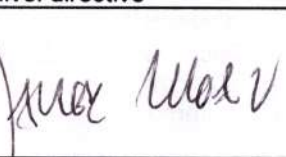
OK

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 10 de 11

9. LISTADO DE ANEXOS:

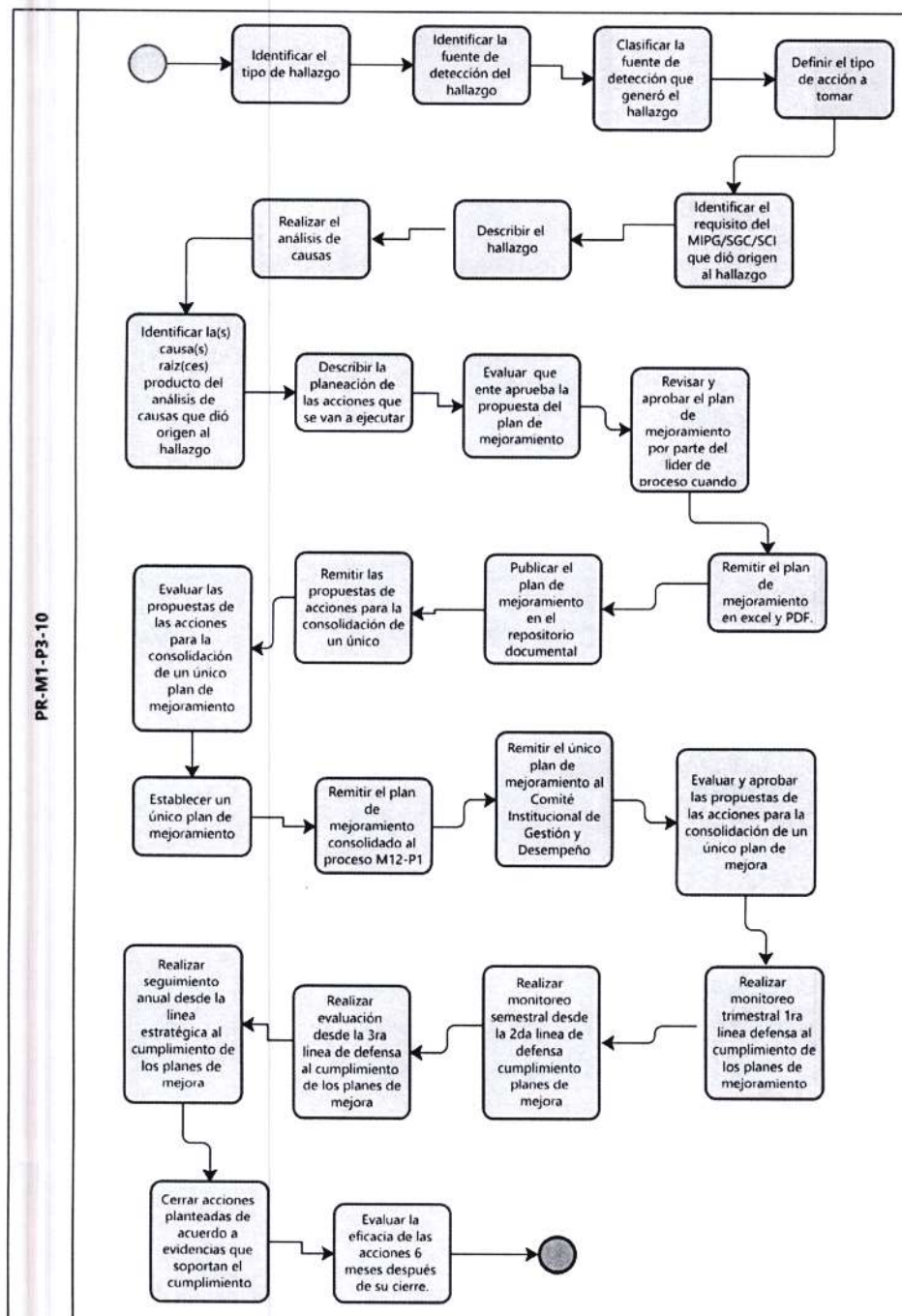
- Diagrama de flujo del procedimiento

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Alexander Castro Pineda, Equipo de Trabajo MIPG	Nombre: Javier Ulloa Vera	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No.006
Cargo: - Líder de Programa/ Líder de proceso nivel profesional - Profesionales	Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión/ Líder de proceso nivel directivo	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 07/07/2022	Fecha: 07/07/2022	Fecha: 05/08/2022

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES, ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código: PR- M1-P3-10 Versión: 02 Fecha de Aprobación: 05/08/2022 Página: 11 de 11
--	---	---

• Anexo: Flujograma del procedimiento



AGP

Documento del Valle del C. de Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, SELECCIÓN, REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LAS CORRECCIONES ACQUIRIDAS DE MEJORA Y CORRECTIVAS	Código PR-M-13-10 Versión 02 Fecha de Aprobación 2010-03-01 Página 13 de 13
---	--	--

Anexo: Flujoograma del procedimiento

