

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO PLAN DE CONTROL		MEDE01.04.2.1412.F19	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	03/03/06

MACROPROCESO		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					MEDE01	
PROCESO / SUBPROCESO:		MEJORA CONTÍNUA					MEDE01.06	
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Metodo de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Determinar la viabilidad del plan	Verificación documental	Formato de manejo de acciones correctivas y/o preventivas con sus documentos soporte	Los planes formulados deben estar lo suficientemente soportados y deben ser acordes con el direccionamiento estratégico de la Administración Central	Coordinación del SGC y líder del proceso (so involucrados)	Verificando el adecuado diligenciamiento del formato de manejo de acciones correctivas y/o preventivas, y la suficiencia de sus soportes.	NA	Cada vez que se presente una acción de tipo correctivo y/o preventivo	Oficio de aprobación de la acción formulada

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO PLAN DE CONTROL		MEDE01.04.2.1412.F19	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	03/03/06

MACROPROCESO			DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				MEDE01	
PROCESO / SUBPROCESO:			MEJORA CONTÍNUA				MEDE01.06	
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Metodo de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Determinar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas en el plan	Verificación documental	Formato de manejo de acciones correctivas y/o preventivas, específicamente paso 4	Porcentaje de cumplimiento de la meta propuesta en el plan de acción	Coordinación del SGC y líder del proceso	Meta lograda en unidades físicas/ meta propuesta	NA	Cada vez que se presente una acción de tipo correctivo y/o preventivo	Formato manejo de acciones correctivas y/o preventivas(Punto del verificar)
Hacerle seguimiento a los resultados parciales del plan de acción	Verificación documental	Formato de manejo de acciones correctivas y/o preventivas, específicamente las actividades relacionadas en el hacer	Establecer el porcentaje de cumplimiento del plan de acción	Responsables asignados	Estableciendo el número de actividades ejecutadas/No. de actividades propuestas en el plan de acción	NA	Cada vez que se presente una acción de tipo correctivo y/o preventivo	Formato manejo de acciones correctivas y/o preventivas(Punto del verificar)


 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>PLAN DE CONTROL</p>	MEDE01.04.2.1412.F19	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA DE APROB	03/03/06

MACROPROCESO		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					MEDE01	
PROCESO / SUBPROCESO:		MEJORA CONTÍNUA					MEDE01.06	
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Metodo de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Establecer necesidad de ajustes a los criterios y métodos de operación y control de los procesos involucrados y/o del SGC	Verificación documentos vigentes	Documentos relacionados con la acción tomada	Establecer la vigencia de los documentos existentes una vez ejecutada la acción de mejora	Coordinación del SGC	Revisar cada uno de los documentos relacionados con la acción tomada y determinar aquellos aspectos que requieran ser ajustados	NA	Cada vez que se presente una acción de tipo correctivo y/o preventivo	Formato manejo de acciones correctivas y/o preventivas(Punto del actuar)

Elaborado por: EQUIPO MODELACIÓN DE PROCESO	Fecha:
---	--------

Revisado por: EQUIPO TÉCNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
--	--------

Aprobado por: COMITÉ DITECTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA	Fecha:
---	--------

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>		MEDE01.04.2.1412.F13	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	12/06/06

MACROPROCESOS: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO											CODIGO: MEDE01		
PERSPECTIVA: PROCESOS INTERNOS													
PROCESO: MEJORA CONTÍNUA											CODIGO: MEDE01.06		
Factor crítico de éxito	Tipo de Indicador	Denominación del Indicador	Objetivo	Descripción-Definición del Indicador	Meta	Línea Base	Índice o Formula	Rango de Gestión			Fuente	Periodicidad	Responsable
								Bajo	Medio	Alto			
Análisis de viabilidad del plan de mejoramiento	Eficacia	Nivel de emprendimiento de acciones detectadas	Establecer el grado de implementación de las acciones de mejora detectadas	Mide el porcentaje de implementación de las acciones de mejora detectadas		0	Número de acciones emprendidas / Número de acciones detectadas				Formato resumen de estado de acciones correctivas y preventivas	Semestral	Dirección de Control Interno
Seguimiento a la ejecución del plan de mejoramiento formulado	Eficacia	•Nivel de eficacia de las acciones de mejoramiento	Evaluar la eficacia de los planes de mejoramiento para erradicar los problemas y riesgos detectados	Mide el porcentaje en que las acciones emprendidas permitieron erradicar los problemas y riesgos detectados		0	Número de acciones cerradas eficazmente / Número de acciones emprendidas				Formato manejo de acciones correctivas y/o preventivas (Punto del verificar)	Semestral	Coordinador del proceso donde se aplica la acción/

Elaborado por: EQUIPO MODELACIÓN DE PROCESO **Fecha:** 12 DE JUNIO DE 2006

Revisado por: EQUIPO TÉCNICO DE LA CALIDAD **Fecha:**

Aprobado por: COMITÉ DIRECTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD **Fecha:**

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p>MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO NORMOGRAMA	MEDE01.04.2.1412.F15	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA DE APROB	dd/mm/aa

NORMOGROGRAMA						
MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				CÓDIGO MEDE01		
(2) Jerarquía de la Norma	(3) Número / Fecha	(4) Título	(5) Artículo	(6) Aplicación Específica	Proceso/Subproceso al que Aplica	
					(7) Código	(8) Nombre
Resolución orgánica. Contraloría General de la República	5544 de 2003	Por la cual se reglamenta la rendición de cuentas, su revisión, y se unifica la información que se presenta a la Contraloría general de la República.	Artículo 45	Contenido de los planes de mejoramiento	MEDE01.06	Mejora continua
Resolución orgánica. Contraloría General de la República	5580 de 2004	Por la cual se reglamenta la metodología de los planes de mejoramiento y se modifica parcialmente la resolución orgánica 5544 de 2003	Toda la resolución	Prescribe los métodos para la presentación, declaración de conformidad, evaluación de cumplimiento de los planes de mejoramiento y posibles sanciones por su incumplimiento	MEDE01.06	Mejora continua


 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO NORMOGRAMA	MEDE01.04.2.1412.F15	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA DE APROB	dd/mm/aa


NORMOGROGRAMA						
MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				CÓDIGO MEDE01		
(2) Jerarquía de la Norma	(3) Número / Fecha	(4) Título	(5) Artículo	(6) Aplicación Específica	Proceso/Subproceso al que Aplica	
					(7) Código	(8) Nombre
Norma técnica	MECI 1000/2005	Modelo estándar de Control Interno para el estado colombiano	Numeral 3.3	Establece la definición de planes de mejoramiento, institucional, por procesos e individual	MEDE01.06	Mejora continua
Norma técnica	NTC GP/1000: 2004	Norma Técnica de la calidad en la gestión pública	Capítulo 8	Establece los requisitos para la medición, análisis y mejora	MEDE01.06	Mejora continua


Elaborado por: EQUIPO MODELACIÓN PROCESO	Fecha:
---	---------------

Revisado por: EQUIPO TÉCNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
---	---------------


Aprobado por: COMITÉ DIRECTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:
--	---------------

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p>MEJORA CONTINUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DETERMINACIÓN DE PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS-PROCESOS/ SUBPROCESOS		MEDE01.04.2.1412.F16	
			VERSIÓN 1.0	
			FECHA DE APROB dd/mm/aa	
(1) MACROPROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:MEDE01		
(2) PROCESO/ MEJORA CONTINUA		CODIGO:MEDE01.06		
(3) PRODUCTO				
(4) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO				
(5) USUARIO Y/O GRUPOS DE INTERÉS				
Planes de mejoramiento institucional	<p>* Es un elemento de control que integra las acciones de mejoramiento que a nivel de sus procesos debe operar la entidad para fortalecer su desempeño institucional, cumplir con su función, misión y objetivos en los términos establecidos en la norma de su creación y la ley.</p> <p>* Deben ser participativos, involucrando en su formulación a los participantes en su ejecución.</p>		Todos los procesos de la administración Central Municipal/ Entes de control	
	<p>Su contenido debe contemplar las observaciones y el resultado del análisis de las variaciones presentadas entre las metas esperadas y los resultados obtenidos; así como la definición de su objetivo, alcance, acciones a implementar, metas, la asignación de los responsables y de los recursos requeridos, el tiempo de ejecución y las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento.</p>			
Instrumentos de apoyo al mejoramiento de la función administrativa	Contemplan el procedimiento y los formatos a utilizar para la formulación de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejoramiento al interior de los procesos.		Todos los procesos de la administración Central Municipal	
Informe de estado de las acciones emprendidas	Contiene el resumen del estado de avance de todas las acciones correctivas, preventivas y de mejora emprendidas por la administración central municipal, que resulta de recopilar y resumir en un solo documento los resultados de los informes enviados por todos los procesos.		Macroproceso de Control/proceso Evaluación al sistema de Gestión de Calidad	


 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DETERMINACIÓN DE PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS-PROCESOS/ SUBPROCESOS		MEDE01.04.2.1412.F16	
			VERSIÓN 1.0	
			FECHA DE APROB dd/mm/aa	
(1) MACROPROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		CODIGO:MEDE01		
(2) PROCESO/ MEJORA CONTINUA		CODIGO:MEDE01.06		
(3) PRODUCTO	(4) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	(5) USUARIO Y/O GRUPOS DE INTERÉS		
Elaborado por: EQUIPO MODELACIÓN DE PROCESO		Fecha:		
Revisado por: EQUIPO TÉCNICO DE LA CALIDAD		Fecha:		
Aprobado por: COMITÉ DIRECTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha:		

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PROCESOS / SUBPROCESOS		MEDE01.04.2.1412.F17	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	dd/mm/aa

(1) MACROPROCESO :		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO MEDE01	
(2) PROCESO/ SUBPROCESO:		MEJORA CONTINUA		CODIGO MEDE01.06	
(3) Insumos		(4) Características del Insumo		(5) Proveedores	
Informes de Resultados de auditorías internas a los procesos y a los sistemas		* Debe contener información general sobre la auditoría realizada, que contemple elementos tales como: fecha de la auditoría y del informe, objetivo y alcance de la auditoría, y criterios tenidos en cuenta para la auditoría * Deben contener los hallazgos identificados, especificando las no conformidades detectadas, los riesgos potenciales y las oportunidades de mejora propuestas * Debe Contener las conclusiones de la auditoría formuladas con base en los objetivos propuestos		Macroproceso de Control/Proceso de Auditorías Internas	
Informe de auditoría Gubernamental con enfoque integral		Informe presentado por el ente de control fiscal que contiene los hallazgos negativos de orden administrativo identificados en el ejercicio de la auditoría gubernamental con enfoque integral. Se convierten en uno de los insumos que se toman de referencia para la construcción del plan de mejoramiento institucional		Contraloría Municipal	
Informes o actas de resultados de la revisión de la gestión.		Debe incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: * La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos * La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente. * Las necesidades de recursos y de emprender acciones de mejora		Macroproceso de Control / Proceso Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad	

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PROCESOS / SUBPROCESOS	MEDE01.04.2.1412.F17	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA DE APROB	dd/mm/aa

(1) MACROPROCESO :		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CODIGO MEDE01
(2) PROCESO/ SUBPROCESO:		MEJORA CONTINUA	CODIGO MEDE01.06
(3) Insumos	(4) Características del Insumo	(5) Proveedores	
Informe de evaluación del Sistema de Control Interno (matriz totalizadora de la entidad)	Corresponde a los formatos diligenciados para tal fin por la DAFP Contiene el análisis del resultado de la matriz totalizadora por cada componente a evaluar del Sistema de Control Interno	Macroproceso de Control/Proceso Evaluación al Sistema de Control Interno	
Informes de gestión de los procesos	Contiene el resultado de los indicadores de gestión de los procesos, el estado de las acciones de mejora emprendidas, las estadísticas del servicio no conforme del proceso, el reporte de las quejas y reclamos relacionadas con el proceso.	Todos los procesos	
Evaluación de la satisfacción del cliente/ Quejas y reclamos	Son informes que contienen los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y/o beneficiarios y del comportamiento de las quejas y reclamos	Macroproceso de Participación Social/ Medición de la percepción del usuario	
Informes de resultados de la gestión estratégica	Es un informe que contiene los resultados del análisis de los indicadores estratégicos contenidos en el cuadro de mando integral de la Administración Central Municipal. De su análisis se infieren la necesidad de emprender acciones de mejoramiento institucional	Macroproceso de Control/Proceso Control a la Gestión estratégica	
Identificación de riesgos	Es un elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la Administración Central Municipal, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia	Macroproceso de direccionamiento estratégico/ Proceso Administración de riesgos	
Re-evaluación de proveedores	Es un informe que contiene el comportamiento histórico de los proveedores y contratistas de la Administración Central Municipal	Macroproceso Jurídico-Administrativo/Proceso de Adquisición de bienes, obras y servicios	


 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PROCESOS / SUBPROCESOS		MEDE01.04.2.1412.F17	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	dd/mm/aa


(1) MACROPROCESO :		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CODIGO MEDE01
(2) PROCESO/ SUBPROCESO:		MEJORA CONTINUA	CODIGO MEDE01.06
(3) Insumos	(4) Características del Insumo	(5) Proveedores	
Experiencia de otras entidades similares	Información recopilada sobre entidades que se consideran exitosas en ejercicio de su gestión y que por lo tanto se pueden considerar como modelo a seguir	Entidades gubernamentales	


Elaborado por: EQUIPO MODELACIÓN DEL PROCESO	Fecha:
---	--------

Revisado por: EQUIPO TÉCNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
---	--------


Aprobado por: COMITÉ DIRECTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:
--	--------


 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO				MEDE01.04.2.1412.F18	
						VERSIÓN	1.0
						FECHA DE APROB	dd/mm/aa
1. MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:		MEDE01	
2. PROCESO/		MEJORA CONTINUA		CODIGO:		MEDE01.06	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Detectar y desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de tipo correctivo y preventivo que conlleven a la Administración Central Municipal a optimizar el desempeño de su gestión.					
PROCEDIMIENTO :		Manejo de acciones correctivas y/o preventivas					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Recopilar y analizar información	Consolidar y analizar la información del desempeño de la Administración Central Municipal y de sus procesos que sirva de base para establecer la necesidad de emprender acciones de mejora	Comité de mejora	1. Recolectar y procesar información partiendo de los datos de desempeño del proceso		Coordinador de Proceso	
				2. Analizar comportamiento históricos de los datos y establecer tendencias		Comité de mejora	
2.	Identificar problemas o riesgos	Establecer como resultado de los análisis de datos, puntos críticos que están afectando negativamente la gestión	Comité de mejora	Establecer desviaciones a los resultados esperados		Comité de mejora	
				Determinar la existencia de riesgos o problemas			


 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO			MEDE01.04.2.1412.F18	
		VERSIÓN	1.0			
		FECHA DE APROB	dd/mm/aa			
1. MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:	MEDE01	
2. PROCESO/		MEJORA CONTINUA		CODIGO:	MEDE01.06	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Detectar y desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de tipo correctivo y preventivo que conlleven a la Administración Central Municipal a optimizar el desempeño de su gestión.				
PROCEDIMIENTO :		Manejo de acciones correctivas y/o preventivas				
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
3	Conformar equipo de mejoramiento	Determinar los participantes en el análisis, solución de los problemas o prevención de riesgos	Coordinador del proceso donde se llevará a cabo la acción	1. Determinar cargos involucrados en la acción de mejora		Coordinador de Procesos
				2. Conformar grupo de mejoramiento		Coordinador de Procesos
4	Analizar problema o riesgo	Determinar las causas raíz que están originando el problema o riesgo	Equipo de mejora	1. Recopilar la información pertinente para entender el problema o riesgo (que, quien, como, donde y cuanto)		Equipo de mejora

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO				MEDE01.04.2.1412.F18	
						VERSIÓN	1.0
						FECHA DE APROB	dd/mm/aa
1. MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:		MEDE01	
2. PROCESO/		MEJORA CONTINUA		CODIGO:		MEDE01.06	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Detectar y desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de tipo correctivo y preventivo que conlleven a la Administración Central Municipal a optimizar el desempeño de su gestión.					
PROCEDIMIENTO :		Manejo de acciones correctivas y/o preventivas					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
4	Analizar problema o riesgo	Determinar las causas raíz que están originando el problema o riesgo	Equipo de mejora	2. Identificar las causas del problema aplicando la metodología más conveniente entre estas: validación de causas, lluvia de ideas, causa efecto, diagramas de afinidad, diagramas de correlación, pareto, entre otras.		Equipo de mejora	
				3. Identificar causas vitales del problema o riesgo		Equipo de mejora	

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO				MEDE01.04.2.1412.F18	
						VERSIÓN	1.0
						FECHA DE APROB	dd/mm/aa
1. MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:		MEDE01	
2. PROCESO/		MEJORA CONTINUA		CODIGO:		MEDE01.06	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Detectar y desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de tipo correctivo y preventivo que conlleven a la Administración Central Municipal a optimizar el desempeño de su gestión.					
PROCEDIMIENTO :		Manejo de acciones correctivas y/o preventivas					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
5	Formular y enviar plan de acción correctiva o preventiva	Diseñar acción de mejora de tipo correctivo o preventiva dirigida a eliminar problemas o prevenir riesgos	Equipo de mejora	1. Formular plan de acción de mejora para contrarrestar causas vitales, teniendo en cuenta definir los siguientes elementos: meta para la solución del problema o riesgo, que hacer, quien, como, cuanto y cuando.		Equipo de mejora	
				Enviar plan de acción para aprobación			
6	Aprobar y registrar plan de acción	Garantizar el compromiso y disponibilidad para poder ejecutar el plan	Coordinación del SGC	Evaluación del plan de acción	X		
				Determinar la viabilidad del plan			
				Aprobar plan y gestionar recursos			
6	Aprobar y registrar plan de acción	Garantizar el compromiso y disponibilidad para poder ejecutar el plan	Coordinación SGC	Registrar plan de acción aprobado en formato de resumen de acciones de mejora	X		

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO				MEDE01.04.2.1412.F18	
						VERSIÓN	1.0
						FECHA DE APROB	dd/mm/aa
1. MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:		MEDE01	
2. PROCESO/		MEJORA CONTINUA		CODIGO:		MEDE01.06	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Detectar y desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de tipo correctivo y preventivo que conlleven a la Administración Central Municipal a optimizar el desempeño de su gestión.					
PROCEDIMIENTO :		Manejo de acciones correctivas y/o preventivas					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
7	Ejecutar, controlar y ajustar plan de acción	Implementar plan de acción dirigido a contrarrestar el problema O RIESGO detectado	Responsables asignados	Preparar y disponer de los recursos asignados		Responsables asignados	
				Ejecutar las actividades previstas		Responsables asignados	
				Hacerle seguimiento a los resultados parciales		Coordinador del proceso	
				Ajustar plan de acción según sea requerido		Equipo de mejora	
8	Evaluar eficacia de la ejecución del plan de acción y cierre del mismo	Comprobar que el plan de acción ejecutado haya permitido resolver el problema o prevenir los riesgos tratados	Coordinación del SGC y líder del proceso	1. Determinar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas en el plan	X	Coordinador de proceso	
				2. Determinar motivos que han originado incumplimiento de metas		Coordinador del proceso	

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO				MEDE01.04.2.1412.F18	
						VERSIÓN	1.0
						FECHA DE APROB	dd/mm/aa
1. MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:		MEDE01	
2. PROCESO/		MEJORA CONTINUA		CODIGO:		MEDE01.06	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Detectar y desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de tipo correctivo y preventivo que conlleven a la Administración Central Municipal a optimizar el desempeño de su gestión.					
PROCEDIMIENTO :		Manejo de acciones correctivas y/o preventivas					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
8	Evaluar eficacia de la ejecución del plan de acción y cierre del mismo	Comprobar que el plan de acción ejecutado haya permitido resolver el problema o prevenir los riesgos tratados	Coordinación del SGC y líder del proceso	3. Identificar necesidad de realizar ajustes al plan o de retomar los planes de contingencia previstos	X	Coordinador del proceso	
				4. Concluir sobre el eficacia de de la acción tomada e informar sobre cierre de la misma	X		Coordinador del proceso

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO				MEDE01.04.2.1412.F18	
						VERSIÓN	1.0
						FECHA DE APROB	dd/mm/aa
1. MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:		MEDE01	
2. PROCESO/		MEJORA CONTINUA		CODIGO:		MEDE01.06	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Detectar y desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de tipo correctivo y preventivo que conlleven a la Administración Central Municipal a optimizar el desempeño de su gestión.					
PROCEDIMIENTO :		Manejo de acciones correctivas y/o preventivas					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
8	Evaluar eficacia de la ejecución del plan de acción y cierre del mismo	Comprobar que el plan de acción ejecutado haya permitido resolver el problema o prevenir los riesgos tratados	Coordinación del SGC y líder del proceso	5. Cerrar plan de acción de ser comprobada su eficacia		Coordinador del proceso	
9	Estandarizar y socializar los resultados del plan de acción ejecutado	Realizar los cambios requeridos como fruto de la acción tomada	Coordinación del SGC	1. Establecer necesidad de ajustes a los criterios y métodos de operación y control de los procesos involucrados y/o del SGC 2. Gestionar los cambios a la documentación 3. Socializar cambios	X	Coordinación del SGC	

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO			MEDE01.04.2.1412.F18	
		VERSIÓN	1.0			
		FECHA DE APROB	dd/mm/aa			
1. MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO:	MEDE01	
2. PROCESO/		MEJORA CONTINUA		CODIGO:	MEDE01.06	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Detectar y desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de tipo correctivo y preventivo que conlleven a la Administración Central Municipal a optimizar el desempeño de su gestión.				
PROCEDIMIENTO :		Manejo de acciones correctivas y/o preventivas				
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
Elaborado por: EQUIPO MODELACIÓN DE PROCESO				Fecha:		
Revisado por: EQUIPO TÉCNICO DE LA CALIDAD				Fecha:		
Aprobado por: COMITÉ DIRECTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				Fecha:		

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO FLUJOGRAMA		MEDE01.04.2.1412.F20	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	dd/mm/aa

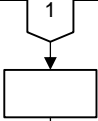
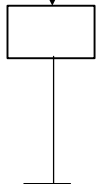
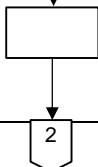
MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CODIGO: MEDE01
PROCESO / SUBPROCESO: MEJORA CONTINUA	CODIGO: MEDE01.06

PROCEDIMIENTO: MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y /Ó PREVENTIVAS

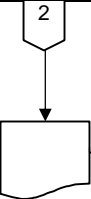





No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COMITÉ DE MEJORA	COORDINADOR DEL PROCESO	EQUIPO DE MEJORA	COORDINADOR DEL SGC	RESPONSABLE(S) EJECUCIÓN DEL PLAN
1	INICIO		[]				
2	Recolectar y procesar información partiendo de los datos del desempeño institucional o del proceso		↓	[]			
3	Analizar comportamiento históricos de los datos y establecer tendencias		↓				
4	Establecer desviaciones a los resultados esperados	(13)	↓				
5	Determinar la existencia de riesgo o problema		↓	{ No } → [fin]			
6	Determinar cargos involucrados en la acción de mejora		↓	{ Si } → []			
7	Conformar grupo de mejoramiento			↓			



 República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO FLUJOGRAMA		MEDE01.04.2.1412.F20	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	dd/mm/aa


MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			CODIGO: MEDE01			
PROCESO / SUBPROCESO: MEJORA CONTINUA			CODIGO: MEDE01.06			
PROCEDIMIENTO: MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y /Ó PREVENTIVAS						
No.	(1) ACTIVIDAD	COMITÉ DE MEJORA	COORDINADOR DEL PROCESO	EQUIPO DE MEJORA	COORDINADOR DEL SGC	RESPONSABLE(S) EJECUCIÓN DEL PLAN
8	Recopilar la información pertinente para entender el problema o riesgo (que, quien, como, donde y cuanto)					
9	Identificar las causas del problema aplicando la metodología mas conveniente(validación de causas, lluvia de ideas, causa efecto, causa efecto, diagramas de afinidad, diagramas de correlación, pareto, etc)					
10	Identificar causas vitales del problema o riesgo					











 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO FLUJOGRAMA	MEDE01.04.2.1412.F20	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA DE APROB	dd/mm/aa

MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				CODIGO: MEDE01		
PROCESO / SUBPROCESO: MEJORA CONTINUA				CODIGO: MEDE01.06		
PROCEDIMIENTO: MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y /Ó PREVENTIVAS						
No.	(1) ACTIVIDAD	COMITÉ DE MEJORA	COORDINADOR DEL PROCESO	EQUIPO DE MEJORA	COORDINADOR DEL SGC	RESPONSABLE(S) EJECUCIÓN DEL PLAN
11	Formular plan de acción de Correctiva o preventiva para contrarrestar causas vitales, teniendo en cuenta definir los siguientes elementos: meta para la solución del problema o riesgo, que hacer, quien, como, cuanto y cuando.					
12	Evaluar plan de acción					
13	Determinar la conveniencia del plan					
14	Aprobar plan y de requerirse, gestionar recursos					
						


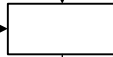

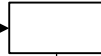
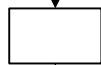

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO FLUJOGRAMA		MEDE01.04.2.1412.F20	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	dd/mm/aa

MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO						CODIGO: MEDE01	
PROCESO / SUBPROCESO: MEJORA CONTINUA						CODIGO: MEDE01.06	
PROCEDIMIENTO: MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y /Ó PREVENTIVAS							
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COMITÉ DE MEJORA	COORDINADOR DEL PROCESO	EQUIPO DE MEJORA	COORDINADOR DEL SGC	RESPONSABLE(S) EJECUCIÓN DEL PLAN
15	Registrar plan de acción en formato de resumen de acción					3	
16	Preparar y disponer de los recursos asignados						
17	Ejecutar las actividades previstas						
18	Evaluar cumplimiento a los resultados parciales.		20			Si	
19	Ajustar plan de acción según sea requerido			No			
						4	

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO FLUJOGRAMA		MEDE01.04.2.1412.F20	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	dd/mm/aa

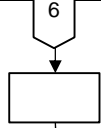
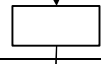
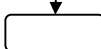
MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			CODIGO: MEDE01				
PROCESO / SUBPROCESO: MEJORA CONTINUA			CODIGO: MEDE01.06				
PROCEDIMIENTO: MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y /Ó PREVENTIVAS							
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COMITÉ DE MEJORA	COORDINADOR DEL PROCESO	EQUIPO DE MEJORA	COORDINADOR DEL SGC	RESPONSABLE(S) EJECUCIÓN DEL PLAN
20	Determinar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas en el plan			 ↓   →			
21	Evaluar cumplimiento de metas			 ↓  Si →  No ↓			
22	Determinar motivos que han originado incumplimiento de metas			 ↓			
23	Identificar necesidad de realizar ajustes al plan o de retomar los planes de contingencia previstas			 ↓			
24	Ejecutar ajustes			 ↓ 			

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO FLUJOGRAMA		MEDE01.04.2.1412.F20	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	dd/mm/aa

MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			CODIGO: MEDE01			
PROCESO / SUBPROCESO: MEJORA CONTINUA			CODIGO: MEDE01.06			
PROCEDIMIENTO: MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y /Ó PREVENTIVAS						
No.	(1) ACTIVIDAD	COMITÉ DE MEJORA	COORDINADOR DEL PROCESO	EQUIPO DE MEJORA	COORDINADOR DEL SGC	RESPONSABLE(S) EJECUCIÓN DEL PLAN
25	Concluir sobre el eficacia de de la accion tomada e informar sobre cierre de la misma		 			
26	Archivar documentación de la acción tomada					
27	Cerrar plan de acción de ser comprobada su eficacia					
28	Establecer necesidad de realizar ajustes a los criterios y metodos de operación y control de los procesos involucrados y/o del SGC				 	

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTÍNUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISEÑO FLUJOGRAMA	MEDE01.04.2.1412.F20	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA DE APROB	dd/mm/aa


MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CODIGO: MEDE01
PROCESO / SUBPROCESO: MEJORA CONTINUA	CODIGO: MEDE01.06

PROCEDIMIENTO: MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y /Ó PREVENTIVAS						
No.	(1) ACTIVIDAD	COMITÉ DE MEJORA	COORDINADOR DEL PROCESO	EQUIPO DE MEJORA	COORDINADOR DEL SGC	RESPONSABLE(S) EJECUCIÓN DEL PLAN
29	Gestionar los cambios a la documentación					
30	Socializar cambios					
31	Fin					

Elaborado por: EQUIPO MODELACIÓN DE PROCESO **Fecha:** _____

Revisado por: EQUIPO TÉCNICO DE LA CALIDAD **Fecha:** _____

Aprobado por: COMITÉ DIRECTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD **Fecha:** _____

 <p>República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORA CONTINUA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME PROCESOS/ SUBPROCESOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS		MEDE01.04.2.1412.F21	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	dd/mm/aa

(1) MACROPROCESO :		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CODIGO MEDE01	
(2) PROCESO/ SUBPROCESO:		MEJORA CONTÍNUA		CODIGO MEDE01.06	
No	(3) Origen y/o Grupos de Interés	(4) Informes	(5) Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	(6) Destinatario	(7) Fecha de Entrega Periodicidad
1	Requerimientos Legales	Informes de avance de planes de mejoramiento	Se deben rendir informes semestrales de avance con corte a junio 30 y diciembre 30 los cuales se presentarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de corte	Contraloría General de la República	Semestral
2	Disposiciones Administrativas internas	Infomes de estado de acciones correctivas y preventivas	Se deben rendir informes semestrales de avance con corte a junio 30 y diciembre 30 los cuales se presentarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de corte	Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad	Semestral
3	Normas y Políticas internas de operación	Infomes de gestión del proceso	Se deben rendir informes desempeño del proceso durante los primeros 5 días del mes	Comité de mejora	Mensual

Elaborado por: EQUIPO MODELACIÓN DEL PROCESO	Fecha:
---	---------------

Revisado por: EQUIPO TÉCNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
---	---------------

Aprobado por: COMITÉ DIRECTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha:
---	---------------