

MACROPROCESO: _____ DELEGADO DEPARTAMENTAL Y/O REGISTRADOR DISTRITAL: _____

Nro.	Fecha	Código	Descripción de la Observación o No conformidad	Causa (s)	Código Acción preventiva y/o correctiva	Descripción Acción Preventiva y/o acción correctiva	Efecto (s)	Descripción de las metas	Responsable de la ejecución	Fecha inicio de la acción	Fecha Terminación de la acción	Unidad de medida de la meta	Dimensión de la meta	Avance físico de la ejecución de la meta	Indicador	Porcentaje de avance
1	Fecha de Identificación de la Observación y/o No Conformidad			Son registradas en la misma forma que fueron descritas por la OCI y las que se hayan generado de la Auto evaluación.		Describe la acción o acciones que va a implementar con el propósito de eliminar las causas que dieron origen a las Observaciones y/o No conformidades.		Describe el resultado que espera obtener al realizar las acciones programadas.			Establece el plazo o tiempo estimado para la finalización de cada actividad.			Número de unidades ejecutadas por cada una de las metas.	Relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permiten la comparación. Permite observar y medir resultados, debe ser concreto.	=Divisor
2																
3			Especifica el tipo de Observación y/o No Conformidad producto de las auditorías de la OCI y de la auto evaluación. Escriba una sola convención.	Describe la o las causas identificadas y que dan origen a la Observación o la No conformidad (Aplicando el Instructivo I-PDE-PE-001 Para determinar las causas de las Observaciones y/o No Conformidades, deje registro).		Describe las posibles consecuencias o efectos que puedan o hallan generado las Observaciones y/o No Conformidades		Registrar el nombre del o los cargo(s) o dependencia(s) que tiene(n) la responsabilidad de la ejecución de la(s) actividad(es).		Se consigna la fecha programada para la iniciación de cada actividad		Expresar la unidad de medida (unidades, porcentajes, entre otros) de la meta que contiene cada acción.	Número de unidades de medida de la meta que se compromete a lograr el responsable de la implementación de las acciones.			Porcentaje de avance expresado en relación al indicador establecido.
4			Convenciones: OBAEV, Observación producto de la auto evaluación. NCAEV, No Conformidad producto de la auto evaluación.													
5			OBOCI, Observación de la OCI. NBOCI, No Conformidad producto de la OCI.	Las acciones preventivas o correctivas buscan eliminar las causas de las Observaciones y/o No Conformidades. Escriba una sola convención.												
6				Convenciones: APAEV, Acción preventiva producto de la auto evaluación. ACAEV, Acción correctiva producto de la auto evaluación. APOCI, Acción preventiva producto de la OCI. ACOCI, Acción correctiva producto de la OCI.												
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL MACROPROCESO: _____

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: _____

SEGUIMIENTO OCI

Nro.	Fecha de Seguimiento	Comentario del Auditor	Evidencia Documental	Estado de la Observación y/o No Conformidad	
				Abierta	Cerrada
1					
2	Es la fecha en la que el auditor de la OCI efectúa el seguimiento (DD/MM/AA)	El auditor de la OCI registra las observaciones a que haya lugar.	El Auditor de la OCI registra el tipo de evidencia que sustenta el cumplimiento y efectividad de la acción.		El Auditor de la OCI marca con una X en la casilla ABIERTA o Cerrada, teniendo en cuenta si la acción preventiva y/o correctiva permitió corregir la causa que dio origen a la Observación y/o No Conformidad
3					
4				El Auditor marca con una X cuando la acción preventiva y/o correctiva no ha permitido eliminar las causas que dieron origen a la Observación y/o No Conformidad, o cuando no se haya cumplido el plazo para el cumplimiento de dicha acción.	
5					El Auditor marca con una X cuando la acción preventiva y/o correctiva haya permitido eliminar las causas que dieron origen a la Observación y/o No Conformidad.
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					

MATRIZ DE RIESGOS

No	RIESGO	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	CONTROL EXISTENTE	NIVEL DE RIESGO	ACCIONES	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLES
1	DEMORA TRAMITE DE DOCUMENTOS	RECLAMACIONES Y AGRESIONES VERBALES A NUESTROS FUNCIONARIOS	ALTO	ALTO	CONTROL DE TIEMPO EN PREPARAR, ENVIAR Y ESCANEADO	ALTO	DIGITALIZACION DE LOS ARCHIVOS	PERMANENTE	SEDE CENTRAL
		DERECHOS DE PETICIÓN Y/O TUTELAS			SUPERVISION PERMANENTE		CAPACITACION A FUNCIONARIOS		
		MALA IMAGEN PARA LA ENTIDAD			VERIFICACION DEL PRODUCTO TERMINADO CONTRA SOLICITUDES		AMPLIAR PLANTA DE PERSONAL		
					DEPURACION PERMANENTE DE NUESTROS ARCHIVOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE CODIGOS DE EXCEPCION		REINDUCCION Y EXPEDICIÓN DE DIRECTRICES SOBRE TRAMITES DE DOCUMENTOS		
2	DESACTUALIZACION DE SISTEMAS DE INFORMACION	MOLESTIAS A LOS CIUDADANOS POR NO CONTAR CON INFORMACION OPORTUNA	ALTO	ALTO	NINGUNA	ALTO	SOLICITUDES DE ACTUALIZACION A LA GERENCIA DE INFORMATICA	PERMANENTE	GERENCIA DE INFORMATICA
		GENERA CODIGOS DE EXCEPCION					SOLICITUDES DE IMPLEMENTACION DE NUEVAS PLATAFORMAS DE ATENCION CIUDADANA		COORDINACION DE IDENTIFICACION
		DEVOLUCION DEL MATERIAL DE DOCUMENTACION POR CENTRO DE ACOPIO					INCORPORACION DE TRAMITES EXCEPTUADOS EN PROCESOS		
3	PERDIDA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION	FALSIFICACION DE PAPELERIA	ALTO	ALTO	NUMERACION Y RELACION MANUAL DE CADA FORMATO EXPEDIDO Y UTILIZADO	ALTO	EXPEDIR CERTIFICACIONES CON UN UNICO NUMERO DE PREPARACION	PERMANENTE	COORDINACION DE IDENTIFICACION
		NO EXISTE CREDIBILIDAD DE DOCUMENTACION REPORTADA COMO PERDIDA							
4	ALTA ROTACION DEL PERSONAL	RETRASOS EN GESTIONES YA ADELANTADAS	ALTO	ALTO	CIRCULARES EXPEDIDAS POR LAS DIRECTIVAS DE LA ENTIDAD	MEDIO	DAR CUMPLIMIENTO A LAS DIRECTRICES IMPARTIDAS POR LAS DIRECTIVAS POR TRASLADOS DE PERSONAL	PERMANENTE	COORDINACION DE TALENTO HUMANO
							ANALISIS PERIODICO DE PERSONAL EVALUANDO FUNCIONES Y PERFILES		COORDINACION DE IDENTIFICACION
5	FALTA DE UNIFICACION DE DIRECTRICES CLARAS PARA EXPEDICION DE DOCUMENTACION PARA MENORES DE EDAD	DEVOLUCION DE MATERIAL	ALTO	ALTO	NINGUNA	ALTO	SOLICITUD DE MEDIOS ADECUADOS DE INFORMACION Y TECNOLOGICOS PARA EXPEDICION DE DOCUMENTACION	PERMANENTE	COORDINACION DE IDENTIFICACION
		GENERACION DE CODIGOS DE EXCEPCION							
		PERJUICIO ECONOMICO AL CIUDADANO POR TRAMITES EXCEPCION							
6	ADULTERACION EN COMPROBANTES DE CONSIGNACION	DETRIMENTO DE LA ENTIDAD	MEDIO	MEDIO	VERIFICACION MANUAL DE CONSIGNACION Y CONFRONTACION CON LOS RECAUDOS BANCARIOS	MEDIO	IMPLEMENTAR SOFTWARE DE RECAUDOS PARA CONTROLAR USO Y PORTERIOR TRÁMITE DE	PERMANENTE	COORDINACION DE IDENTIFICACION
					AUTORIZACION TELEFONICA DE LA OFICINA DE RECAUDOS POR DUDAS DE CONSIGNACIONES		REPORTE DIARIO DE LOS BANCOS PARA VERIFICACION DE COMPROBANTES DUDOSOS		OFICINA DE RECAUDOS
7	DEFICIENTE INCORPORACION DE DOCUMENTOS EN LAS BASES DE DATOS	RECARGA DE TRABAJO EN ALGUNAS AREAS DE LA ENTIDAD	MEDIO	MEDIO	SE DILIGENCIAN PLANILLAS DE ENTREGA Y COMPROBACION	MEDIO	UTILIZACION DE PERSONAL EXTERNO - PASANTIAS	PERMANENTE	COORDINACION DE IDENTIFICACION
							IMPLEMENTACION DE MEDIOS TECNOLOGICOS ADECUADOS		COORDINACION DE TALENTO HUMANO
8	CARENCIA DE MEDIOS ADECUADOS DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS	DEMORA EN LA BUSQUEDA DE DOCUMENTACION	ALTO	ALTO	NINGUNA	ALTO	ADQUIRIR ARCHIVADORES DE FACIL INSTALACION	PERMANENTE	COORDINACION DE IDENTIFICACION
									COORDINACION ADMINISTRATIVA

COORDINADORA DE IDENTIFICACION - COORDINADOR DE SOPORTE TECNICO

COORDINADOR ADMINISTRATIVA - COORDINADOR TALENTO HUMANO

ANEXO 2

DIRECTIVAS DE LA ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS, ACCIONES PREVENTIVAS Y / O CORRECTIVAS (VIGENCIA 2012)

MACROPROCESO: IDENTIFICACIÓN (ID)																
COORDINADOR DE IDENTIFICACIÓN																
No	Fecha	Código	Descripción de la Observación o No Conformidad	Causa (s)	Código Acción Preventiva y/o Correctiva	Descripción Acción Preventiva y/o acción Correctiva	Efecto (s)	Descripción de las Metas	Responsable de la ejecución	Fecha inicio de la acción	Fecha terminación de la acción	Unidad de Medida de la Meta	Dimensión de la Meta	Avance físico de la ejecución de la meta	Indicador	Porcentaje de avance
1	MARZO DE 2012	NCOCI	Demora en la expedición de los trámites de los ciudadanos	Creación de códigos de excepción en los trámites	ACOCI	Contratar personal adecuado para descongestinar las base de datos de códigos de excepción de los trámites que se encuentran pendientes por procesar	Continua presentación de peticiones, quejas y reclamos por parte de la ciudadanía	Reportar la cantidad de trámites que por códigos de excepción se han liberado	Coordinador de Identificación	Abril de 2012	junio de 2012	Número de documentos declarados con códigos de excepción	845.676	0	/Número de documentos aclarados y reportados / Número de documentos declarados con códigos de excepción	0%
2	MARZO DE 2012	NCOCI	Desactualización de sistemas de información	Demora en la implementación del plan de mejoras tecnológicas para la Entidad	ACOCI	Solicitar a la Oficina de Soporte Técnico información sobre los medios tecnológicos adecuados para implementar. Consultar permanentemente el estado de las solicitudes con la Coordinación Administrativa	Falta de información precisa a los ciudadanos.	Generar el reporte de medios tecnológicos adecuados y la solicitud a la Coordinación Administrativa	Coordinación de Identificación, Administrativa y Soporte Técnico	Abril de 2012	junio de 2012	Número de informes presentados	2		Número de reportes presentados / Número de solicitudes a presentar	0%
3	MARZO DE 2012	NCOCI	Pérdida de documentos y Adulteración de papelería para reclamar documentos	La papelería no está elaborada con papel de seguridad	ACOCI	Elaborar un único documento para reclamar medios de identificación con códigos de numeración únicos de consulta	Falta de credibilidad en los medios de seguridad de documentación de la Entidad	Elaborar el documento único y presentar propuesta a las directivas para su aprobación	Coordinador de Identificación y Administrativa	abr-12	junio de 2012	Número de informes presentados	2		Número de reportes presentados / Número de solicitudes a presentar	0%
4	MARZO DE 2012	NCOCI	Alta rotación de personal	Inconformismo en lugares de trabajo. Preferencias por laborar en área administrativas	ACOCI	Congelar traslados entre funcionarios de los puntos de atención ciudadana, producción y sede central	Continua desinformación por procesos ya gestionados	Reportes de solicitudes presentados por la Coordinación de Talento Humano	Coordinador de Identificación y Coordinador de Talento Humano	Abril de 2012	diciembre de 2012	Número de informes presentados	4		Número de reportes presentados / Número de solicitudes a presentar	0%
5	MARZO DE 2012	NCOCI	Falta de unificación de directrices claras para expedición de documentación para menores de edad.	Falta de personal	ACOCI	Solicitud de medios adecuados de información y tecnológicos para la atención de menores	Demora en la entrega de documentos	Reportes presentados por la Coordinación de Identificación y software instalados	Coordinación de Identificación	Abril de 2012	diciembre de 2012	Número de informes presentados	4		Número de reportes presentados / Número de solicitudes a presentar	0%
5	MARZO DE 2012	NCOCI	Adulteración en los comprobantes de consignación	No hay consulta con la entidad bancaria para confirmar consignaciones	ACOCI	Solicitar al banco reportes diarios de consignaciones para verificar los datos de los clientes que consignaron por nuestro servicios	Falta de medios tecnológicos de información oportuna	Reportes mensuales a la Oficina de Recaudos	Coordinador de Identificación y jefe de la Oficina de Recaudos	Abril de 2012	31 de Diciembre de 2012	Número de informes de recaudos presentados por la oficina de rcaudos	9		Número de reportes presentados / Número de solicitudes a presentar	0%
6	MARZO DE 2012	NCOCI	Deficiente incorporación de documentos en las bases de datos	No hay medios tecnológicos adecuados ni personal adecuado	ACOCI	Solicitar a la Oficina de Soporte Técnico información sobre los medios tecnológicos adecuados para implementar. Consultar permanentemente el estado de las solicitudes con la Coordinación Administrativa	Falta de información precisa a los ciudadanos.	Generar el reporte de medios tecnológicos adecuados y la solicitud a la Coordinación administrativa y del personal a contratar	Coordinador de identificación, Coordinador de Soporte Técnico y Coordinador de Talento Humano	Abril de 2012	junio de 2012	Número de informes presentados por las Coordinaciones	3		Número de informes por Coordinación / Número de informes a presentar	0%
7	MARZO DE 2012	NCOCI	Carencia de medios adecuados de archivo para documentos	Los archivos actuales no guardan niveles óptimos de consulta y seguridad	ACOCI	Incluir en el plan de adquisición de equipos y muebles de la Entidad archivadores óptimos para su funcionamiento	Desorganización archivística	Evaluación de dependencias que dentro de sus exigencias laborales están los archivadores	Cordinador de Identificación y Coordinador de Administrativa	Abril de 2012	junio de 2012	Número de dependencias que solicitan los archivadores	11		Número de dependencias que se les adecua los archivadores/ Número de dependencias que solicitan archivadores	0%

COORDINADORA DE IDENTIFICACION - COORDINADOR DE SOPORTE TECNICO - COORDINADOR ADMINISTRATIVA - COORDINADOR TALENTO HUMANO

ANEXO 3

DIRECTIVAS DE LA ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigador y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Luis Andrés Pedraza Lebores</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>Luis Andrés Pedraza Lebores</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>79592893</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>Postgrado</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Administración Financiera</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 7 abril 23 / 2012

LICENCIA DE USO -- AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificatio (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Luis Andrés Medina Velásquez

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 79592893

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Creación de Plan de Mejoramiento en
Entidad del sector Público

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar. SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio