

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	CODIGO : RSC01-08
	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 15/11/2018
			VERSIÓN: 02

Fecha de elaboración:		02/08/2019												
No	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	NIVEL DE IMPACTO	FUENTE	CAUSAS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	AC/A M	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	UNIDAD DE MEDIDA	DIMENSIÓN DE LA META	FECHA INICIACIÓN DE LAS METAS	FECHA TERMINACIÓN DE LAS METAS	RESPONSABLES	DEPENDENCIA
1	PROGRAMAS Y PROYECTOS	9.1.3 e) En el proceso Programas y proyectos para el indicador CONTRATOS LIQUIDADOS DE PROGRAMAS Y PROYECTOS, el cual se calcula de forma trimestral se obtuvo para tercer trimestre un valor de 33.3% y para el cuarto trimestre un valor de 37.5% en el año 2018, la meta es de 90% con un rango de aceptación entre 90% y 95%.	HALLAZGO LEVE	AE	<ul style="list-style-type: none"> <li>No era claro el diligenciamiento de las variables del indicador, respecto a la inclusión de las liquidaciones de cuentas en participación</li> <li>La fuente de la información no es la correcta.</li> <li>Para el período, a pesar de ser un proceso misional se encontraba bajo la supervisión de la oficina jurídica.</li> <li>Demora en el diligenciamiento de los indicadores (para un seguimiento oportuno).</li> <li>Ineficiencia en el seguimiento a la medición de indicadores.</li> </ul>	Rediseñar el indicador de acuerdo a las metas del proceso.	AC	Elaboración y aprobación de indicador para el proceso de programas y proyectos.	Indicador	Corto Plazo	Inmediato	30/09/2019	Líder, Responsable del proceso y Profesional de planeación	Programas y proyectos
Socialización y acompañamiento al personal a cargo del diligenciamiento del indicador.								Registro de asistencia	Corto Plazo	Inmediato	04/10/2019	Líder, Responsable del proceso y Profesional de planeación	Programas y proyectos	
Seguimiento trimestral a indicadores con el levantamiento de acciones correctivas y de mejora si se requiere								Informe	Mediano plazo	Inmediato	10/01/2019	Profesional de planeación	Programas y proyectos	
4	SEGUIMIENTO Y CONTROL	9.2.2. a) La organización no ha establecido uno o varios programas de auditoría interna que incluyan frecuencia, responsabilidades y requisitos de planificación.	HALLAZGO LEVE	AE	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se tenía establecidas fechas de las auditorías.</li> <li>Falta de comunicación entre planeación y control interno.</li> <li>No se tenía claridad en los roles y responsabilidades para la planificación de la auditoría interna del sistema de gestión de calidad.</li> </ul>	Realizar reunión del comité institucional de coordinación de control interno (CICCI).	AC	Se institucionalice la auditoría interna del sistema de gestión de calidad para el segundo trimestre de cada año incluyéndolo en el programa anual de auditorías, definiendo como responsable al jefe de control interno, con acompañamiento del personal certificado como auditor de calidad del instituto.	Acta	Mediano plazo	Inmediato	16/08/2019	Jefe oficina de control interno.	Seguimiento y control
<b>RECOMENDACIONES</b>														
5	GESTION FINANCIACION	Alto indicador de cartera vencida.		AE	Incumplimiento el pago oportuno de los créditos otorgados.	Divulgación de los mecanismos de normalización de cartera vigentes y presentación de propuesta de actualización de mecanismo permanente de normalización de cartera.	AM	actividades de divulgación y presentación de propuesta de mecanismos de normalización permanente de cartera.	Gestión de divulgación y propuesta.	Corto Plazo	Inmediata	30/11/2019	Subgerente comercial y profesionales cartera y riesgos.	Gestión financiación y planeación.
6	CREDITO EDUCATIVO	Incumplimiento en la meta de indicador de tiempos de colocación de créditos.		AE	Inadecuada interpretación del acuerdo 001 de 2019.	Propuesta de actualización del reglamento con actividades para la disminución de tiempos de colocación de crédito educativo.	AM	Presentación de propuesta a la junta administradora	Propuesta	Corto Plazo	Inmediata	30/11/2019	Líder de proceso y Responsables del proceso.	Crédito educativo.
7	CREDITO EDUCATIVO	Aumentar el nivel de participación del personal del proceso para validar las actividades especificadas desde la caracterización.		AE	En el proceso de actualización de caracterización y procedimientos no se tiene la suficiente participación del personal que desempeña actividades para este.	Actualización y socialización de la caracterización del proceso.	AM	Actualización y socialización con el personal del proceso para la validación de actividades.	Actualización de caracterización	Corto Plazo	Inmediata	30/11/2019	Líder del proceso, personal del proceso y apoyo oficina de planeación.	Crédito educativo y planeación
8	CREDITO EDUCATIVO	Garantizar la continuidad del servicio de créditos educativos.		AE	Bajo nivel de personal de planta involucrado en el proceso.	Creación de grupos temporales de trabajo para garantizar la operación de crédito educativo.	AM	Selección y capacitación del personal de planta.	Acto administrativo de creación del grupo temporal de trabajo	Corto Plazo	Inmediato	30/11/2019	Talento humano y Gerencia.	Talento humano y Gerencia
9	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO	Considerar las mejoras en proceso de formación del personal de la entidad hacia el conocimiento de la NTC ISO 9001:2015, el nivel de relación entre los procesos, su nivel de cooperación y participación hacia el logro de los resultados pasados, pudiendo así evidenciar de mejor el nivel de comunicación y tolerancia hacia las mejoras a nivel corporativo.		AE	No se tiene claridad en el alcance de los objetivos por medio del sistema de gestión de calidad.	Taller generalidades del sistema de gestión de calidad y relación entre procesos.	AM	Desarrollar actividad con los líderes, responsables y personal de planta.	Capacitación	Corto Plazo	Inmediato	30/11/2019	Direccionamiento estratégico y planeación.	Oficina asesora de planeación
10	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO	Los controles deben garantizar la trazabilidad de las causas para el seguimiento de la información.		AE	No es claro como los controles mitigan las causas de los riesgos	Relacionar los controles directamente con la mitigación del riesgo	AM	Incluir columna de controles o control que mitiga las causas de los riesgos.	Matriz actualizada	Corto Plazo	Inmediato	30/11/2019	Profesional de apoyo planeación y profesional de riesgos.	Oficina asesora de planeación
11	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO	Se debe revisar si se han materializado los riesgos.		AE	En los criterios de verificación de eficacia no se incluye evidencia sobre la materialización de los riesgos.	Incluir en criterio evaluación la evidencia de la materialización o no de los riesgos e incluir columna en matriz de riesgos.	AM	Incluir pregunta sobre la materialización del riesgo dentro de la evaluación al control del riesgo.	Actualización de criterios de evaluación de riesgos.	Corto Plazo	Inmediato	30/11/2019	Profesional de apoyo planeación y profesional de riesgos.	Oficina asesora de planeación

RESULTADOS	#	%
HALLAZGO CRITICO	0	0%
HALLAZGO MODERADO	0	0%
HALLAZGO LEVE	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

<b>Elaborado por:</b>	
Firma:	
Nombre:	JUAN SEBASTIAN TOCASUCHE GUIO

<b>Revisado y validado por:</b>	
Firma:	
Nombre:	COMITÉ IGD #13

AC/AP: Acción correctiva/Acción de mejora.