



MANUAL DE PROCESOS DE EVALUACION
CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION
AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTION

PLAN DE MEJORAMIENTO FUNCIONAL

PROCESO	FUENTE	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	CAUSA	ACCIONES	TIPO DE ACCION (correctora (CO), correctiva (AC), preventiva (AP) o mejora (AM))	RESPONSABLE	META	FECHA DE REPORTE DEL HALLAZGO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO (ABIERTA O CERRADA)	FECHA DE AVANCE	OBSERVACIONES
PLANEACION CORPORATIVA		4,1 Se evidencia que en el mapa de Procesos de la Entidad no se determinan claramente los procesos relacionados a la Gestión Jurídica y Gestión de Mejora. Igualmente se evidencia que en las caracterizaciones de las entradas a los diferentes procesos no contemplan todas las requeridas en el proceso. Así mismo se evidenció en todos los procesos que los encargados de los mismos no conocen y manejan los riesgos operacionales asociados a los mismos.	1. Desarticulación de los procesos. 2. Falta aplicación ciclo PHVA 3. Desconocimiento del manejo de riesgos.	1. Ajuste del mapa de procesos. 2. Ajuste de las caracterizaciones de los procesos. 3. Socialización del Mapa de procesos y caracterizaciones. 4. Revisión y actualización del mapa de riesgos de acuerdo al nuevo mapa de procesos. 5. Socialización del mapa de riesgos actualizado.	AC	Comité Asesor y Oficina de Control Interno.	1. Mapa de procesos ajustado 2. Caracterizaciones ajustadas 3. Mapa de Riesgos actualizado. 4. Registro de socializaciones efectuadas.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
GESTION ADMINISTRATIVA		4.2.1 No se cuenta con todos los documentos requeridos por la Norma ISO 9001:2008 específicamente lo relacionado al Control de Registros	Desconocimiento del procedimiento de Control de Registros.	1. El control de Registros se realizará a través del procedimiento de Organización, conservación, transferencia y custodia de documentos.	AC	Martha Guevara	Persona capacitada	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
PLANEACION CORPORATIVA		4.2.2 Aunque existe un Manual de Calidad se verifica y el mismo se encuentra desactualizado.	Por ajustes al Sistema de Gestion de Calidad en la Corporacion se requiere consolidar estos para proceder a su actualización.	1. Actualización del Manual de Calidad de acuerdo a los ajustes efectuados al Sistema de Gestion de la Corporacion. 2. Socialización del mismo al Comité Asesor. 3. Aprobación del Manual socializado por parte del Comité Asesor.	AC	Profesional Especializado/ Subdirección de Planeación y Comité Asesor.	Manual de Calidad Ajustado y aprobado.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
PLANEACION CORPORATIVA		4.2.3 La Entidad no asegura la implementación del Control de Documentos según lo establecido en el Procedimiento para elaborar codificar, modificar y Controlar Documentos. No se evidenció el desarrollo de la actividad número 8 "Control de los documentos" del procedimiento MPA-02-P-01 ELABORACION DOCUMENTOS: la copia del procedimiento MPA-02-P-05 TRAMITE DE CORRESPONDENCIA sin identificación de con el sello "COPIA NO CONTROLADA".	Inicialmente se considero realizar la administración de los documentos a través de medio físico lo cual dificulta su eficaz control.	1. Ajustar el procedimiento, establecer mecanismos prácticos para el control de los documentos a través de medio magnético. 2. Socialización de los ajustes realizados a los procedimientos.	AC	Subdirección de Planeación - Profesional Especializado: Cristina Torres	1. Procedimiento actualizado. 2. Registro de difusión.	13/09/2009	02/10/2009	09/10/2009			
			1. No se encuentra establecido un lugar de seguridad específico que sirva para guardar bajo condiciones de seguridad los backups que se realicen periódicamente de la información que se genera a diario en el Sistema de Información de la Corporación.	1. Ubicar el lugar de seguridad para guardar las Copias de Respaldo realizadas al Sistema de Información de Corponor y generar la constancia respectiva de la entrega de los backups en el respectivo lugar.	AC		1. Formato de Registro y Control: Constancia de Entrega de Copias de Respaldo.	13/09/2009	02/10/2009	09/10/2009			

ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION	4.2.4 Para el Control de Registros se evidencia que en los procesos auditados no se están implementando las tablas de retención documental según lo establecido en las mismas. No se ha establecido un procedimiento para el control de registros de acuerdo a lo establecido en el Numeral. No existe un acertado manejo del Backup de la Información generada por la Corporación	2. No esta definida con claridad la responsabilidad de cada usuario respecto a la informacion de importancia que se encuentra guardada en el equipo de computo asignado al mismo.	2. Definir con claridad en las Tablas de Retencion Documental cuales archivos generados son responsabilidad directa del usuario en cuanto a la generacion de su copia de seguridad.	AC	Lisandro Velandia	2. Campo de Definicion de Responsabilidad del usuario en realizacion del backup de su informacion relevante en la TDR actualizada al 09/10/2009.	13/09/2009	02/10/2009	09/10/2009			
		3. No hay una planeacion y una definicion clara de la manera como se deben ejecutar los backups y el manejo apropiado para la seguridad de los mismos.	3. Ajustar los procedimientos bajo lineamientos mas claros respecto a las actividades del proceso para realizar una planeacion que permita controlar dichas actividades que son importantes para el cumplimiento del proceso.	AM		3. Proceso de Administracion de Sistemas Informaticos Actualizado. 4. Cronograma de Planeacion de Copias de Respaldo.	13/09/2009	02/10/2009	09/10/2009			
		4. Por ajustes al Sistema de Gestion de Calidad en la Corporacion se requiere ajustar las TDR de cada uno de los procesos.	1. Actualizacion de las Tablas de Retencion Documental. 2. Capacitacion a los lideres de procesos. 3. Implementacion de las nuevas tablas de retencion.	AC	José Cáceres Caballero	TDR actualizadas.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
PLANEACION CORPORATIVA	5.4,1 Aunque están definidos los Objetivos para la Entidad no se evidencian que estén establecidos los indicadores de gestión para cada uno de los procesos así como los objetivos relacionados a los mismos	En el plan de accion de la corporacion estan definidos los objetivos, los programas, los proyectos, los indicadores y metas pero no se han articulado los mismos con cada uno de los procesos debido a los ajustes del Sistema Integrado de Gestion.	1. Articulacion de los objetivos e indicadores a cada proceso. 2. Socializar los indicadores del PAT y Plan de Accion en lo relacionado con cada uno de los procesos	AC	Lideres de los Procesos	1. Objetivos e indicadores articulados a cada proceso. 2. Registro de socializacion.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
GESTION ADMINISTRATIVA	5.5,1 Aunque están establecidas las responsabilidades se evidencia que las mismas no se han comunicado a los funcionarios. Igualmente no se identifican claramente las autoridades en los diferentes cargos.	Debido a los ajustes realizados a la planta de personal falta socializacion del manual de funciones actualizado.	Socializar la actualizacion del manual de funciones.	AC	Secretaria General	Registro de socializacion del manual.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
COMUNICACIONES, PLANEACION Y ORDENAMIENTO AMBIENTAL	5.5.3 Se evidencia que los mecanismos de comunicación interna están establecidos pero no se asegura que los mismos se efectúan considerando la eficacia del SGC. (Ev. El proceso no cuenta con un instrumento de planificación de las comunicaciones a mediano y corto plazo para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad).	Aunque existen herramientas de comunicaciones internas no se han articulado con los demas procesos con el fin de garantizar la eficacia del Sistema de Gestion de Calidad.	1. Consolidar y administrar los mecanismos de comunicación interna. 2. Diseñar, publicar y socializar una herramienta integral comunicativa interna que familiarice a los funcionarios y contratistas frente a las actividades del Sistema de Gestión de calidad.	AC	Sandra Ordoñez	1. Mecanismos de comunicación interna identificados y consolidados.	13/09/2009	02/10/2009	21/10/2009			
PLANEACION CORPORATIVA	5.6.1 No se ha realizado la Revisión por la Dirección según lo establecido por la Entidad y lo requerido por la Norma NTC GP1000:2004. 10.6.2.2.	No se realiza la aplicación del procedimiento establecido aunque se realiza revision por la Direccion a traves del comité asesor, pero no se dejan registros de la misma.	1. Eliminar el procedimiento e incluir la revision por la direccion como una actividad dentro del manual de calidad. 2. Levantar actas en cada comité asesor como registro de la revision por la direccion.	AC	Direccion General	1. Manual de Calidad modificado. 2. Actas de Reuniones de Comité Asesor.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			

GESTION ADMINISTRATIVA		<p>6.2.2 MPG-04-P-02 Ver 1 del 27/08/08 Vinculación y Desvinculación de Personal.(Se verifica el procedimiento con las etapas establecidas en el mismo, se evidencia cumplimiento del procedimiento aunque no hace referencia al manejo de Contratistas. (NC#6.2.2) - MPG-04-P-03 Ver 1 del 27/08/08 Capacitación de Personal. (Se verifica el procedimiento con las etapas establecidas en el mismo, las actividades relacionadas son: Conformación del Comité de Capacitación; Se verifica la resolución de Conformación del Comité No. 0159 de Abril de 2008 y modificación 002 de Enero de 2009. Diagnostico de Necesidades; Se debe manejar el Formato MPG-04-F-03-1 no se lleva, igualmente el MPG-04-F-03-1. (NC#6.2.2). Formulación del Plan de Capacitación: No se evidencia un programa de Capacitación Institucional. No funciona el Comité de Capacitación. La última reunión se realizó el 3-Jun-08. (NC#6.2.2). Ejecución del Plan de Capacitación: Hay evidencia de la realización de algunas capacitaciones. .</p>	<p>El procedimiento de vinculación y desvinculación de personal, se encuentra especificado solamente para el personal nombrado de planta.</p> <p>El manejo de personal vinculado mediante prestación de servicios se controla a través del proceso de adquisición de bienes y servicios.</p> <p>En el procedimiento de vinculación y desvinculación no se hace la claridad para el manejo de contratistas por prestación de servicios.</p>	<p>1. Hacer la claridad en el procedimiento de vinculación y desvinculación sobre el personal contratado por prestación de servicios.</p>	AC	SECRETARIO GENERAL	Procedimiento modificado y socializado.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
ADMINISTRACION DE SISTEMAS INFORMATICOS Y ADMINISTRACION DE RECURSOS FISICOS		<p>6.3 No se evidencia el procedimiento para la aplicación del programa de Mantenimiento de los Equipos de Computo de la Corporación que son utilizados en la prestación del Servicio. (NC#6.3). Se evidencia desactualización de los inventarios: El aplicativo PCTG2K para el manejo de los inventarios muestra que el mueble de tres cajones con número 2342 se encuentra a nombre de Sergio Niño y lo utiliza la funcionaria Luz Rodríguez.</p>	<p>1. Debido a los ajustes que se están realizando en el Sistema de Gestión de la Corporación, se han realizado capacitaciones que no han seguido el procedimiento por la premura de tiempo.</p>	<p>1. Consolidar las capacitaciones que se han realizado en la Corporación sin seguir el procedimiento diligenciando los formatos existentes para tal fin. 2. Revisar y ajustar los procedimientos referentes a la capacitación de personal. 3. Socializar el procedimiento con el personal de Recursos Humanos para garantizar la ejecución del procedimiento como se encuentra definido. 4. Consolidar el plan de capacitación del año 2009 y presentarlo al comité de capacitación.</p>	AC	JOSE CACERES CABALLERO	<p>1. Capacitaciones realizadas con sus respectivos registros. 2. Procedimientos ajustados 3. Registro de la socialización efectuada. 4. Plan de Capacitación consolidado y acta de reunión de comité de capacitación.</p>	14/08/2009	01-oct-08	15 / /10/2008			
EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL AMBIENTAL	Auditoria interna de calidad	<p>7.1 (1)No hay evidencia física del mapa de riesgos del proceso. (Ver 4.1, Accion 5)</p> <p>(2)Existen procedimientos como Comité de Conciliación y Defensa. Demandas en Contra de CORPONOR e inicio de demandas por incumplimiento del contrato que no pertenecen al proceso, pese a encontrarse en el mapa de procesos. (No se considera el hallazgo debido a que no hay claridad en la evidencia que sustenta el mismo)</p> <p>(3)Se detectó que se efectúan unos procedimientos como Verificación y control de la gestión integral de residuos o desechos peligrosos que corresponden al proceso pero no están documentados. (No se considera el hallazgo debido a que no hay claridad en la evidencia que sustenta el mismo)</p> <p>(4)No hay un formato estándar para la programación de actividades, que permitan verificar, validar, hacer seguimiento de las acciones adelantadas.</p>	<p>1. No hay claridad en el inventario de los equipos de computo de la corporación asignados a los usuarios ya que no hay un registro de los mismos bajo la responsabilidad del Departamento de Sistemas sino solamente el inventario llevado a cabo por el Departamento de Almacén.</p> <p>2. Actualmente se realiza el mantenimiento correctivo de los equipos de computo de la Corporación que son utilizados en la prestación del servicio tecnológico, de acuerdo a las necesidades de los usuarios internos.</p> <p>3. Debido a las adecuaciones de la infraestructura de la planta física no se ha seguido el procedimiento establecido en cuanto al traslado de bienes muebles.</p>	<p>1. Realizar el levantamiento del inventario de los recursos tecnológicos con los que cuenta CORPONOR, con la ayuda de un programa informático que permita llevar el registro de dicho inventario, con ítems como identificación del equipo, usuario al cual está asignado, plataforma operativa, software instalado, características generales.</p> <p>2. Formular un Plan para la ejecución de los Mantenimientos Preventivos de los Equipos de Computo de la Corporación que son utilizados en la prestación del servicio.</p> <p>3. Ajustar el inventario de los bienes muebles de la Entidad.</p> <p>4. Aplicar el procedimiento de toma física de bienes.</p>	AC	SUBDIRECCION DE PLANEACION Y SECRETARIA GENERAL	<p>1. Inventario de Equipos de Computo de la Corporación. 2. Plan de Mantenimiento Preventivo de los Equipos de Computo de la Corporación. 3. Inventario de bienes muebles actualizado.</p>	13/09/2009	02/10/2009	05/10/2009			
				<p>(1) ACCION 5. Socialización del mapa de riesgos actualizado.</p> <p>(4) 1. Establecer criterios claros que permitan administrar eficientemente las visitas que se programen y controlar la realización de las mismas. 2. Validar el formato para registrar y Estandarizar la programación de actividades. 3. Socializar el formato elaborado para la programación de actividades. 4. Realizar el registro del seguimiento al cumplimiento de la programación.</p>	AC	SUBDIRECTORES DE DESARROLLO SECTORIAL Y RECURSOS NATURALES Y DIRECTORES TERRITORIALES	<p>(1) Registro de socializaciones efectuadas.</p> <p>(4) 1. Documento con criterios claros para la programación, control y seguimiento de visitas. 2. Formato validado de programación de actividades. 3. Registro de socialización del formato. 4. Informe de seguimiento al cumplimiento de la programación.</p>	13/09/2009	02/10/2009	23/10/2009			

<p>7.2.1/7.2.2 (1) Los Documentos que forman parte del cuerpo de un expediente no se identifica mediante un control de registro, no identifica la serie documental al cual hace parte, no presenta orden de organización del expediente. (Ver 4.2.1, Accion 1)</p> <p>(2) En la auditoría se observó que los procedimientos del proceso Autorizaciones Ambientales no se encuentran actualizados ni estandarizados.</p> <p>(3) No se tiene conocimiento y claridad respecto a los objetivos de calidad de la Corporación. Falta evidencia documental de los objetivos de calidad del proceso de autorizaciones ambientales, responsabilidades y autoridades del proceso, del ciclo PHVA y de los riesgos del proceso (Ver 5.4.1 y Ver 5.5.1)</p>	<p>(1) Desconocimiento del procedimiento de Control de Registros.</p> <p>(2) Existen actividades que se desarrollan y que no se encuentran documentadas en los procedimientos del proceso y se evidencian actividades descritas que no se ejecutan.</p> <p>(3) En el plan de acción de la corporación están definidos los objetivos, los programas, los proyectos, los indicadores y metas pero no se han articulado los mismos con cada uno de los procesos debido a los ajustes del Sistema Integrado de Gestión. Debido a los ajustes realizados a la planta de personal falta socialización del manual de funciones actualizado.</p>	<p>(1) El control de Registros se realizará a través del procedimiento de Organización, conservación, transferencia y custodia de documentos.</p> <p>(2) 1. Revisar y ajustar los procedimientos de los diferentes procesos. 2. Socializar los procedimientos ajustados.</p> <p>(3) 1. Articulación de los objetivos e indicadores a cada proceso. 2. Socializar los indicadores del PAT y Plan de Acción en lo relacionado con cada uno de los procesos 3. Socializar la actualización del manual de funciones.</p>	AC	LIDERES DE LOS PROCESOS	<p>1. Procedimientos ajustados 2. Registro de socialización.</p>	13/09/2009	02/10/2009	23/10/2009			
<p>7.2.3 No se evidencian controles que permitan realizar seguimiento a las respuestas de las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los usuarios, base de datos de correspondencia recibida. Aunque existe un procedimiento para el manejo de las PQR'S se evidencia que el tratamiento de las mismas no se garantiza según lo establecido en el procedimiento de la Entidad principalmente en las recepcionadas en las territoriales. Igualmente se evidencia que el análisis realizado a las Quejas y las Acciones Correctivas y Preventivas generadas de este análisis no sigue el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>	<p>Aunque existe un procedimiento para el manejo de las PQR'S, no hay claridad en la aplicación del recibo y direccionamiento de las mismas.</p>	<p>1. Ajustar el procedimiento de PQR'S, donde se determinen los controles y seguimiento a las mismas así como la toma de acciones correctivas y preventivas. 2. Socializar el procedimiento ajustado a los responsables de la aplicación.</p>	AC	JEFE DE OFICINA JURIDICA Y CONTROL INTERNO	<p>1. Procedimiento ajustado. 2. Registro de socialización. 3. Informe del último trimestre de PQR'S consolidado.</p>	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
<p>7.4 (1) Los interventores, no allegan a tiempo los documentos (actas y demás), lo que genera incumplimiento con la norma; publicación en el SECOP (sistema electrónico de contratación pública). Contrato de comodato. Se encontraron expedientes firmados, con registro definitivo, pero sin legalizar (pólizas, etc) desde el 18 de mayo de 2009. Contrato de comunidades.</p> <p>(2) No tienen manejo de tablas de retención documental (Ver 4.2.1).</p> <p>(3) No se encontró documentado el procedimiento de administración de predios, el cual debe permitir conocer el estado de los mismos. No tiene procedimiento ni registro de los seguros de la Entidad.</p> <p>(4) No tiene procedimiento de los servicios públicos de la Entidad. La caracterización de algunos procesos de adquisición de bienes y servicios están desactualizados</p>	<p>(1) Aunque existen los controles para la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento de contratación y el manual de interventoría, los mismos no aseguran la eficacia del proceso.</p> <p>(2) Desconocimiento del procedimiento de Control de Registros.</p> <p>Actualmente no existe una serie documental que garantice el control y manejo de las escrituras de los predios y seguros adquiridos por la Entidad.</p>	<p>(1) 1. Validar los controles establecidos para el aseguramiento de la calidad en la ejecución del proceso. 2. Socializar con los responsables los controles validados. 3. Verificar la aplicación de los controles.</p> <p>(2) El control de Registros se realizará a través del procedimiento de Organización, conservación, transferencia y custodia de documentos.</p> <p>1. Establecer la serie documental en el proceso de gestión jurídica para escrituras y contratos de comodato. 2. Establecer la serie documental en el proceso de gestión administrativa para el tema de seguros.</p>	AC	SECRETARIA GENERAL	<p>1. Controles validados. 2. Registro de socialización. 3. Informe de seguimiento a la aplicación de los controles.</p> <p>Tablas de Retención Documental actualizadas con las series creadas.</p>	13/09/2009	02/10/2009	23/10/09			
<p>7.5.1 No se garantiza el control en la prestación del servicio, por falta de información clasificada. El programa de Actuaciones Ambientales no es alimentado por todos los usuarios, por lo cual no se puede hacer un seguimiento de todos los expedientes a cargo.</p>	<p>Falta de control y administración unipersonal de los expedientes existentes</p>	<p>Asignación de personal encargado del control y manejo de expedientes en todas las etapas del trámite, exceptuando la entrega del expediente al funcionario para la realización de visitas técnicas y entrega de conceptos técnicos</p>	AC	SUBDIRECCION DE DESARROLLO	<p>Expedientes organizados</p>	13/09/2009	02/10/2009	02/10/2009			
<p>7.5.3/7.5.4 En la Implementación y aplicación de los Procesos y procedimientos de la territorial sur "CONTROL Y VIGILANCIA - AUTORIZACIONES AMBIENTALES" se presentan unas falencias que pueden afectar el cumplimiento de metas, la prestación de un buen servicio y la satisfacción de los usuarios o clientes de la Corporación por falta de capacitación de los funcionarios en el manejo detallado de las Tablas de Retención Documental</p>	<p>Falta de conocimiento del personal de las Tablas de Retención documental y su manejo respectivo</p>	<p>Revisión y socialización de las Tablas de Retención documental</p>	AC	SUBDIRECTOR OFICINA DESARROLLO SECTORIAL	<p>1. Tablas de Retención Documental actualizadas. 2. Expedientes organizados.</p>	13/09/2009	02/10/2009	19/10/2009			

ADMINISTRACION DE RECURSOS FISICOS	7.5.5 Se encuentra revuelto los inservibles, remates, nuevos, reubicación y suministros, por problemas de la bodega, la cual no reúne los requisitos de ventilación, dado que hay humedad, generando el riesgo de pérdida. La bodega de almacén no cuenta con especificaciones de conservación, se observa humedad y no hay buena ventilación. Faltan archivadores y/o anaqueles adecuados que garanticen el buen estado de la documentación que se origina en la territorial, por lo anterior se incumple con lo establecido en la ley 594 de 2000 "Ley de archivos Nacionales".	1. Se encuentra definido el sitio pero no está organizado para funcionar como almacén, que garantice la preservación de los elementos. 2. En las territoriales no se garantiza la adecuada conservación de los expedientes debido a que no se encuentran organizados.	1. Reorganizar el área de almacén en la sede central de la Corporación. 2. Organizar los expedientes en las territoriales con el fin de determinar la necesidad real de estantes.	AC	SECRETARIA GENERAL Y DIRECTORES TERRITORIALES	1. Almacén organizado. 2. Expedientes organizados	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL AMBIENTAL	7.6 Se evidencia y en las territoriales se manejan Equipos de Seguimiento y Medición pero los mismos no cuentan con los respectivos soportes de Certificación y/o verificación según lo establecido en la Norma ISO 9001:2008. No se hace verificación a los equipos de medición GPS, baldes, cintas, corentómetros, molinetes, micromolinetes. (NC#7.6).	No existe un procedimiento unificado para la revisión, mantenimiento y calibración de los equipos empleados para ejecución de las funciones misionales tales como GPS, molinetes y micromolinetes.	1. Modificación del procedimiento existente en el Laboratorio de Aguas de la Corporación MPA-07-P-01-19 , para incluir todos los equipos de medición que maneja la Corporación. 2. Realizar el inventario y diagnóstico de los equipos existentes. 3. Aplicar el procedimiento en los equipos determinados.	AC	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	1. Procedimiento modificado. 2. Inventario y diagnóstico de equipos de seguimiento y medición. 3. Equipos verificados.	13/09/2009	02/10/2009	11/11/2009			
EVALUACION Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL Y COMUNICACIONES	8.2.1 Aunque existe un procedimiento para la evaluación de la Percepción de los Usuarios se evidenció y no existe un análisis de esta información así como la toma de Acciones de Acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	No está definida con claridad en la Base documental del proceso las actividades para llevar a cabo la atención de los usuarios y el seguimiento a sus requerimientos en cuanto a acciones correctivas y/o preventivas y el responsable directo de dichas actividades.	1. Ajustar los procedimientos documentados bajo lineamientos más claros respecto a las actividades del proceso que son realmente responsabilidad directa de Comunicaciones.	AC	SECRETARIA GENERAL Y GESTION JURIDICA	1. Procedimiento de Comunicaciones Actualizado. 2. Análisis y acciones de la medición de la percepción del usuario.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
CONTROL EVALUACION Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION	8.2.2 Aunque existe un procedimiento para la realización de las Auditorías Internas se logró evidenciar y el mismo no se está implementando en lo relacionado al programa de auditorías, plan de Auditorías, listas de verificación e informe de Auditoría. Igualmente se evidenció y se realizan auditorías de control interno y seguimiento las cuales no se ajustan al procedimiento. Se evidenció que los procedimientos de auditoría documentados que hacen parte del Proceso no son los que se ejecutan (NC# 8.2.2), no cuentan con puntos de control.	Inicialmente se consideró que las auditorías eran independientes entre sí por lo cual se tenían tres procedimientos: las de control interno, las de calidad y las del laboratorio.	1. Ajustar el procedimiento de auditorías internas en uno solo 2. Establecer puntos de control 3. Aplicación del procedimiento.	AC	JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO	1. Procedimiento de auditorías ajustado. 2. Puntos de control establecidos. 3. Procedimiento aplicado.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
GESTION INSTITUCIONAL DE FRONTERAS Y COOPERACION INTERNACIONAL, ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS, PLANIFICACION Y ORDENAMIENTO AMBIENTAL, EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL AMBIENTAL, ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	8.2.3 No se evidencia que se realice el seguimiento y medición de todos los Procesos ya que no todos cuentan con Indicadores de Gestión y los controles establecidos en los procedimientos de los procesos no se llevan según lo establecido en los mismos. (Ver 5.4.1)	En el plan de acción de la corporación están definidos los objetivos, los programas, los proyectos, los indicadores y metas pero no se han articulado los mismos con cada uno de los procesos debido a los ajustes del Sistema Integrado de Gestión.	1. Articulación de los objetivos e indicadores a cada proceso. 2. Socializar los indicadores del PAT y Plan de Acción en lo relacionado con cada uno de los procesos	AC	Líderes de los Procesos	1. Objetivos e indicadores articulados a cada proceso. 2. Registro de socialización.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
ANALISIS Y MEDICION AMBIENTAL	8.2.4 No están claramente definidas las actividades de seguimiento y medición del producto en todas las etapas de realización del mismo. (Ver 7.5.1)	Falta de control y administración unipersonal de los expedientes existentes	Asignación de personal encargado del control y manejo de expedientes en todas las etapas del trámite, exceptuando la entrega del expediente al funcionario para la realización de visitas técnicas y entrega de conceptos técnicos	AC	ANALISIS Y MEDICION AMBIENTAL	Expedientes organizados	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
OFICINA JURIDICA	8.3 La entidad no tiene claramente definido la identificación y tratamiento de Producto No Conforme en la prestación del Servicio, lo cual contraviene lo establecido en la Norma ISO 9001:2008. No se evidencia el tratamiento dado al servicio No Conforme con base en los requisitos establecidos por los usuarios. Numeral. (NC#8.3).	No existe un procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme generado en la Entidad.	1. Establecer el procedimiento para el tratamiento del producto no conforme. 2. Socializar el procedimiento en los procesos que aplique. 3. Implementar el procedimiento.	AC	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL Y GESTION JURIDICA	1. Procedimiento documentado para el tratamiento del servicio no conforme. 2. Registro de la socialización. 3. Informe estadístico y análisis del servicio no conforme del último trimestre.	14/08/2009	04/09/2009	11/11/2009			
EVALUACION Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL Y COMUNICACIONES	8.4 Aunque se realizan Análisis de Datos no se evidencian los mecanismos de toma de acciones con relación a este análisis según lo establecido en el procedimiento de AC/AP.	Falta tabular las encuestas de satisfacción del usuario	Tabular encuesta satisfacción del usuario	AC	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	Encuesta tabulada	13/09/2009	02/10/2009	11/11/2009			

CONTROL EVALUACION Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION	8.5.2 Se evidencia la toma de Acciones Correctivas resultado de las Auditorias de Control Interno pero no se evidencia el Análisis de Causa Raiz para la toma de Acciones. Igualmente existe un Plan de Mejoramiento el cual no determina claramente si es acción correctiva o correctora.	1. Falta de capacitacion con relacion al analisis de causa raiz y solucion de problemas. 2. Actualmente no existe un mecanismo para identificar el tipo de accion que se implementa. (AC, AP, AM)	1. Capacitacion al equipo de auditores de control interno sobre el analisis de causa raiz y solucion de problemas. 2. Ajustar el procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas en uno denominado mejora. 3. Ajustar el formato de plan de mejoramiento funcional 4. Implementar el procedimiento 5. Identificar y registrar las acciones preventivas que se han tomado a la fecha.	AC	JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO	1. Registro de la capacitacion de analisis de causa raiz y solucion de problemas 2. Procedimiento ajustado. 3. Formato plan de mejoramiento funcional ajustado 4. Plan de mejoramiento resultado de la auditoria interna. 5. Registro de acciones preventivas.	13/09/2009	02/10/2009	11/11/2009			
CONTROL EVALUACION Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION	8.5.3 No se evidencia de manera consistente y sistemática la toma de Acciones Preventivas, de igual forma no se evidencia la toma de Acciones Preventivas resultado de la Administración de Riesgos.			AC			13/09/2009	02/10/2009	11/11/2009			
Elaborado por:	JUAN DE DIOS ESPEJO AGUILAR									Fecha:	Octubre 27 de 2009	
Aprobado por:	LUIS LIZCANO CONTRERAS									Fecha:	Octubre 28 de 2009	





