



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**  
**Versión: 12**  
**Fecha: 20/11/2024**  
**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .</p> <p>2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.</p> <p>3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales. Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.</p> <p>4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>•Auditorías de Gestión</li> <li>•Auditorías externas</li> <li>•Resultados de investigación de accidentes</li> <li>•Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>•Seguimiento a PQRS</li> <li>•Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>•Revisión por la Gerencia</li> <li>•Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>•El monitoreo de indicadores</li> </ul>

**Descripción del procedimiento**

Ítem	Actividad y/o Tarea	Cargo responsable	Puntos de control	Formatos y/o Registros	Descripción actividad y/o tarea
------	---------------------	-------------------	-------------------	------------------------	---------------------------------



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**

**Versión: 12**

**Fecha: 20/11/2024**

**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas		
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .            2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.            3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.            Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.            4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>• Auditorías de Gestión</li> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Resultados de investigación de accidentes</li> <li>• Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>• Seguimiento a PQRS</li> <li>• Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Revisión por la Gerencia</li> <li>• Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>• El monitoreo de indicadores</li> </ul>		
<p align="center">1</p>	<div style="text-align: center;"> <p>INICIO</p> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">             Identificar las no conformidades y oportunidades de mejora consignadas en el informe.           </div> <p>↓</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> <li>• Directores y/o Auditor líder</li> </ul>	<p align="center"><b>Tiempo:</b> Dos (2) días hábiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SYC-F228 Informe de auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Modelo Informe de Auditoria de gestión               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios</li> <li>• Correos</li> </ul> </li> <li>• Comunicaciones</li> <li>• Internas y Externa</li> </ul>	<p>Las no conformidades y oportunidades de mejora se puede identificar a partir del seguimiento que se realiza en el marco del Sistema Integrado de Gestión, la Revisión por la Dirección, las auditorías internas calidad ( SYC-F228 Informe de auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión) y gestión ( Modelo Informe de Auditoria de gestión) y externas (Sistemas de Gestión) que se realicen, los riesgos identificados cuando se materializan, las oportunidades de mejora priorizadas del FODA, las necesidades de mejora interna de los procesos, la identificación de salidas no conformes reiterativas, el incumplimiento de las metas empresariales o de los indicadores de gestión, inconsistencias entre los procesos o dificultades evidenciadas por las áreas.</p>



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**

**Versión: 12**

**Fecha: 20/11/2024**

**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .</p> <p>2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.</p> <p>3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales. Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.</p> <p>4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>• Auditorías de Gestión</li> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Resultados de investigación de accidentes</li> <li>• Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>• Seguimiento a PQRS</li> <li>• Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Revisión por la Gerencia</li> <li>• Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>• El monitoreo de indicadores</li> </ul>
<p align="center">2</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder del proceso</li> <li>• Directores y equipo</li> </ul>	<p><b>Tiempo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SYC-F231 Plan de Mejoramiento por</li> </ul> <p>El Líder del Proceso con su equipo de trabajo, registra la no conformidad y/o las oportunidades de mejora que quiera tramitar en el formato SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos. Se realiza análisis de causas, efectuado mediante las herramientas propuestas como lluvia de ideas y/o diagramas de causa efecto y/o los cinco "por qué" y determina la causa raíz.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de considerar necesario el acompañamiento para la identificación y análisis, solicitarlo a la dirección de planeación o a la dirección de control interno.</p>



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**

**Versión: 12**

**Fecha: 20/11/2024**

**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas		
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .            2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.            3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.            Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.            4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>•Auditorías de Gestión</li> <li>•Auditorías externas</li> <li>•Resultados de investigación de accidentes</li> <li>•Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>•Seguimiento a PQRSD</li> <li>•Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>•Revisión por la Gerencia</li> <li>•Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>•El monitoreo de indicadores</li> </ul>		
<p align="center">3</p>		<p align="center">Directores y equipo de trabajo</p>	<p align="center">Dos (2) días hábiles</p>	<p align="center">Procesos</p>	<p>El Líder del Proceso con su equipo de trabajo, una vez realizado el análisis de causas, en el formato SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos, revisa si es posible realizar una corrección (acción inmediata) y establece el plan de mejoramiento.</p> <p>En este formato SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos, se determinan las acciones y actividades a ejecutar y si es necesario realizar actualización de la información documentada solicita los cambios en el Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con lo definido en la PDE-G001 Guía Control de la Información Documentada.</p>



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**

**Versión: 12**

**Fecha: 20/11/2024**

**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas		
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .            2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.            3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.            Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.            4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>• Auditorías de Gestión</li> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Resultados de investigación de accidentes</li> <li>• Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>• Seguimiento a PQRS</li> <li>• Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Revisión por la Gerencia</li> <li>• Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>• El monitoreo de indicadores</li> </ul>		
<p align="center">4</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p align="center">Remitir Plan de Mejoramiento a Control Interno para seguimiento.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder del proceso</li> </ul>	<p><b>Tiempo:</b> Dos (2) días hábiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>	<p>Las no conformidades y oportunidades de mejora se remiten a la Dirección de Control Interno por el líder del proceso para que realice el respectivo seguimiento según los compromisos y los planes de mejoramiento desarrollados, la remisión se realiza en el formato SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos a través de correo electrónico y de manera física.</p> <p><b>Nota:</b> El formato SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos se debe entregar debidamente firmado.</p>



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**

**Versión: 12**

**Fecha: 20/11/2024**

**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas		
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .            2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.            3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.            Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.            4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>• Auditorías de Gestión</li> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Resultados de investigación de accidentes</li> <li>• Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>• Seguimiento a PQRS</li> <li>• Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Revisión por la Gerencia</li> <li>• Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>• El monitoreo de indicadores</li> </ul>		
<p align="center">8</p>	<p align="center"> </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder del proceso y equipo de trabajo</li> </ul>	<p><b>Tiempo:</b> De acuerdo con el tiempo programado en el Plan de Mejoramiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos</li> </ul>	<p>El líder del proceso y su equipo de trabajo inicia la implementación de las acciones y/o actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento aprobado, con el fin de subsanar las no conformidades y oportunidades de mejora propuestas en esté.</p> <p>El cumplimiento del Plan de Mejoramiento se debe realizar en el marco de las fechas que fueron establecidas en el formato SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos.</p>



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**  
**Versión: 12**  
**Fecha: 20/11/2024**  
**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas		
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .            2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.            3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.            Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.            4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>• Auditorías de Gestión</li> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Resultados de investigación de accidentes</li> <li>• Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>• Seguimiento a PQRS</li> <li>• Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Revisión por la Gerencia</li> <li>• Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>• El monitoreo de indicadores</li> </ul>		
<p align="center">9</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p align="center">Remitir seguimiento y registro de avance del plan de mejoramiento</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Control Interno y profesionales de apoyo</li> <li>• Directores</li> </ul>	<p>Revisión de evidencias por parte de la dirección de Control Interno</p> <p><b>Tiempo:</b> Quince (15) días hábiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>	<p>La dirección de Control Interno para realizar seguimiento trimestral, envía el Plan de Mejoramiento a los líderes de cada proceso con el fin de que reporten a través de correo electrónico para el envío del avance de las acciones y/o actividades establecidas para el cierre de las no conformidades y oportunidades de mejora.</p> <p>Los directores deberán registrar en el formato SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos, en la hoja de seguimiento los avances realizados y enviarán las respectivas evidencias.</p> <p><b>Nota:</b> el director o profesional encargado deberá realizar la revisión y análisis de las evidencias con el fin verificar el cumplimiento de las actividades planteadas.</p>



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**  
**Versión: 12**  
**Fecha: 20/11/2024**  
**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .            2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.            3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.            Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.            4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>• Auditorías de Gestión</li> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Resultados de investigación de accidentes</li> <li>• Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>• Seguimiento a PQRSD</li> <li>• Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Revisión por la Gerencia</li> <li>• Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>• El monitoreo de indicadores</li> </ul>

<p align="center">10</p>	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Box1[Evidenciar incumplimientos, acciones y/o actividades y reporte de las mismas.]     Box1 --&gt; SI{SI}     SI --&gt; Box2[envío de Comunicado]     Box2 --&gt; Start     Box1 --&gt; Delta{Δ}     Delta --&gt; Box1           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Control Interno y profesionales de apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos.</li> </ul> <p align="center">Tiempo: Cinco (5) días hábiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos</li> </ul>	<p>De acuerdo al seguimiento realizado, en caso de evidenciar incumplimientos a los tiempos establecidos, el director de Control Interno o profesional de apoyo delegado, debe notificar a los responsables del Plan de Mejoramiento para que se lleve a cabo las acciones pertinentes. Así mismo, verificar si la no conformidad se volvió a presentar para evaluar la eficacia de dicha acción.</p> <p>A: ¿se evidencian incumplimiento a las actividades y tiempos planteados en el plan de mejoramiento?            SI: el director de control interno o quien delegue envía correo al responsable de las actividades inconclusas solicitando el cumplimiento.            NO: si se evidencia el cumplimiento al 100% de las actividades se continua con la actividad 11</p>
--------------------------	---	---	--	--	--





**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**

**Versión: 12**

**Fecha: 20/11/2024**

**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

Objetivo	Alcance	Sugerencia o dirección responsable	Generalidades, observaciones o políticas
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p align="center">Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .            2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.            3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.            Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.            4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>•Auditorías de Gestión</li> <li>•Auditorías externas</li> <li>•Resultados de investigación de accidentes</li> <li>•Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>•Seguimiento a PQRS</li> <li>•Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>•Revisión por la Gerencia</li> <li>•Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>•El monitoreo de indicadores</li> </ul>

11		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Control Interno y profesionales de apoyo</li> </ul>	<p><b>Tiempo:</b> De acuerdo con el tiempo programado en el Plan de Mejoramiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SYC-F231 Plan de Mejoramiento por Procesos</li> </ul>	<p>Una vez realizados los seguimientos y se haya dado cumplimiento a la totalidad de las acciones y/o actividades establecidas en el plan de mejoramiento se procede a dar cierre a las no conformidades y oportunidades de mejora y realizar el proceso de archivo correspondiente.</p>
----	--	---	--	--	--

**Control de cambios del procedimiento**



**PROCEDIMIENTO  
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

**Código: SYC-Pc003**  
**Versión: 12**  
**Fecha: 20/11/2024**  
**Pág. 1**

**Identificación del procedimiento**

<b>Objetivo</b>	<b>Alcance</b>	<b>Sugerencia o dirección responsable</b>	<b>Generalidades, observaciones o políticas</b>
<p>Establecer la metodología para la identificación, análisis, solución y seguimiento de las causas raíz que generan no conformidades y/o oportunidades de mejora reales y potenciales en los procesos del Sistema Integrado Gestión, con el fin de implementar acciones para eliminarlas y/o prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e inicia con la identificación de las no conformidades y oportunidades de mejora, producto de las auditorías internas y externa (Sistemas de Gestión), previo análisis de la causa y la formulación del acciones correctivas y planes de mejoramiento y finaliza con la ejecución de acciones, seguimiento y control al cumplimiento y cierre de los planes de mejoramiento.</p>	<p>Dirección de Control Interno</p>	<p>1. El análisis de causas se puede desarrollar a través de las siguientes herramientas: a) Lluvia de ideas, b) Diagramas de causa efecto y c) Los cinco "Por qué" .            2. Es responsabilidad de cada líder y equipo de trabajo, la formulación de las acciones propuestas, definición de causas, responsables, recursos y demás elementos, además de adelantar la respectiva ejecución y seguimiento de estas.            3. Las acciones deben quedar redactadas en verbos en infinitivo, ejemplo: Elaborar, Realizar, Verificar, cotejar entre otros y describir de forma precisa lo que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.            Todas las no conformidades y/o hallazgos de auditoría deben ser tratadas a través de una acción correctiva.            4. La dirección de Control Interno será responsable de realizar seguimiento de las acciones propuestas por los procesos tendientes a subsanar los requisitos, verificar la eficacia de estas y adelantar el respectivo cierre.</p> <p>Los planes de mejoramiento pueden ser resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas</li> <li>•Auditorías de Gestión</li> <li>•Auditorías externas</li> <li>•Resultados de investigación de accidentes</li> <li>•Sugerencias del personal o contratistas</li> <li>•Seguimiento a PQRS</li> <li>•Seguimiento de los aspectos e impactos ambientales</li> <li>•Revisión por la Gerencia</li> <li>•Cambios en procedimientos o métodos de trabajo</li> <li>•El monitoreo de indicadores</li> </ul>

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cargo</b>
12	20/11/24	Estructuración general del procedimiento, especificando tiempos y registros	Nubia Yaneth Ostos Bustos	Directora de Control Interno
<b>Proyectó</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>
<b>Nombre: Luisa Fernanda Gonzalez Garzon</b>		<b>Nombre: Nubia Yaneth Ostos Bustos</b>		<b>Nombre: Nubia Yaneth Ostos Bustos</b>
<b>Cargo: Profesional de Apoyo</b>		<b>Cargo: Directora</b>		<b>Cargo: Directora</b>
<b>Subgerencia y/o Dirección: Control Interno</b>		<b>Subgerencia y/o Dirección: Control Interno</b>		<b>Subgerencia y/o Dirección: Control Interno</b>
<b>Fecha: 16/08/2024</b>		<b>Fecha: 16/08/2024</b>		<b>Fecha: 16/08/2024</b>