

**Bogotá**  
tiene mucho que  
contar



# PLANES DE MEJORAMIENTO

Nombre del tema: Desde el Análisis de causa hasta su  
cargue en Isolucion. Bogotá D.C., Colombia.

Fecha: 18 de Agosto de 2023.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
AMBIENTE



# Tabla de contenido

- **01** Definición
- **02** PM por Procesos, en la SDA
- **03** Cargue de los PM en Isolucion
- **04** PM Institucional



# Planes de Mejoramiento

## ¿Que son?

Según el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano- MECI

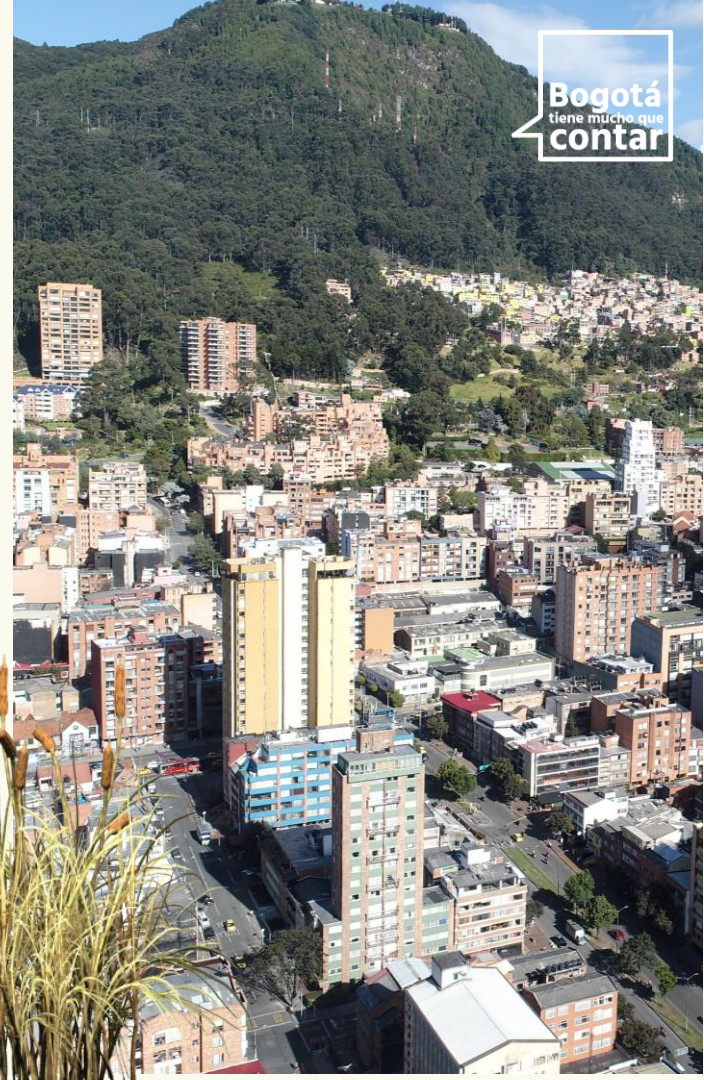
“Se caracterizan como aquellas **acciones necesarias** para **corregir** las desviaciones encontradas en el SCI y en la gestión de los procesos, como resultado de la Autoevaluación realizada por cada líder de proceso, de la Auditoría Interna de la Oficina de Control Interno y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control”.



# Que debe contemplar?

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, el tiempo de ejecución y las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento.**



SECRETARÍA DE  
AMBIENTE



02

# Plan de mejoramiento por procesos PC01-PR02 V12



Imagen tomada del Manual Técnico del MECI- Auditorías Internas



SECRETARÍA DE  
AMBIENTE



# Alcance del procedimiento

Aplica para los **hallazgos detectados a partir de las auditorías basadas en riesgos ejecutadas por la Oficina de Control Interno.**

1. Inicia con el análisis de los hallazgos y recomendaciones de las líneas de defensa.
2. Continúa con la identificación de causas y declaración de acciones a emprender (plan de mejoramiento).
3. Su cargue en la plataforma ISOLUCION.
4. Concluye con el seguimiento y cierre (cargue de evidencias) de las acciones propuestas.



SECRETARÍA DE  
AMBIENTE





# Análisis de Causa PC01-PR02-F2



**QUÉ ES UNA CAUSA RAÍZ:** La causa raíz es aquella que si la eliminamos, el problema desaparece.

Para reconocer si se está ante la causa raíz se debe preguntar: ¿Si se elimina esta causa se acaba el problema? Si la respuesta es sí, nos encontramos frente a la causa raíz.

# Principios a considerar

Estos principios no solo ofrecerán un aporte a la calidad del análisis, sino que además ayudarán al analista a obtener la confianza y el apoyo de partes interesadas, clientes o pacientes.

- Centrarse en corregir y remediar las causas en lugar de los síntomas.
- Comprender que en algunos casos, y de hecho a menudo, puede haber varias causas.
- Centrarse en CÓMO y POR QUÉ algo sucedió y no en QUIÉN es el responsable.
- Ser metódico y buscar evidencia concreta de causas y efectos para respaldar la argumentación de la supuesta raíz de un problema.
- Proporcionar información suficiente para elaborar un plan de acción correctivo.
- Considerar el modo de prevenir (o replicar) una causa en el futuro.



# Técnicas y métodos



SECRETARÍA DE  
AMBIENTE





# Cinco ¿PORQUE?

La sabiduría popular sugiere que aproximadamente cinco preguntas con PORQUÉ pueden llevarnos a la mayoría de las causas, pero podríamos necesitar solo dos o hasta 50 PORQUÉS.

**Paso 1:** Definir el problema a solucionar o aquel punto que queremos mejorar.

**Paso 2:** Empezar la serie sucesiva de preguntas “¿por qué?”.

**Paso 3:** Cuando no se pueda contestar una de las preguntas significa que probablemente se ha llegado a la causa raíz del problema.

Los 5 porqués ayudan a evitar suposiciones. Al buscar respuestas detalladas a preguntas graduales, las respuestas aportan cada vez más claridad y precisión. Idealmente, el último PORQUÉ nos conducirá al proceso que falló y podremos corregirlo.



# Causa –Efecto o Espina de Pescado

El diagrama de Ishikawa recibe su nombre por su estructura como el esqueleto de un pescado. Esto no es casualidad: cada elemento representa una razón y conlleva a la resolución de los problemas expuestos. Los elementos del diagrama de pescado son:

- 1. Cabeza** : Emerge de la espina central y en esta parte se representan los problemas.
- 2. Espinas** :Salientes de la espina central. Pueden existir muchas o pocas espinas, dependiendo de las posibles causas que estén provocando el problema en cuestión.
- 3. Espinas menores** : Las espinas grandes también incluyen espinas más pequeñas, con las que se determinan las causas menores.





# Seis Pasos a Considerar

**Paso 1:** Definir claramente el problema que va a ser analizado.

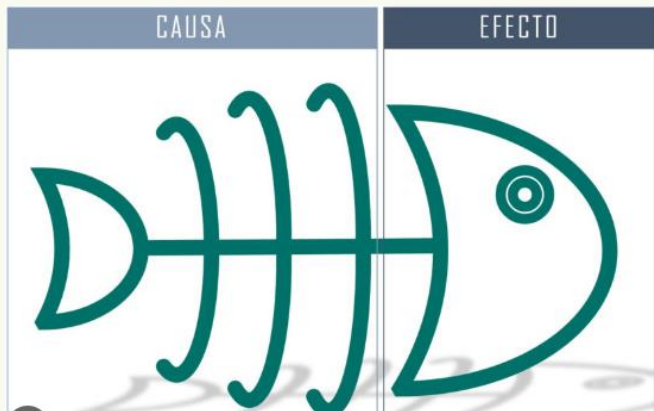
**Paso 2:** Dibujar el esqueleto de la espina de pescado ubicando en la cabeza el problema a analizar.

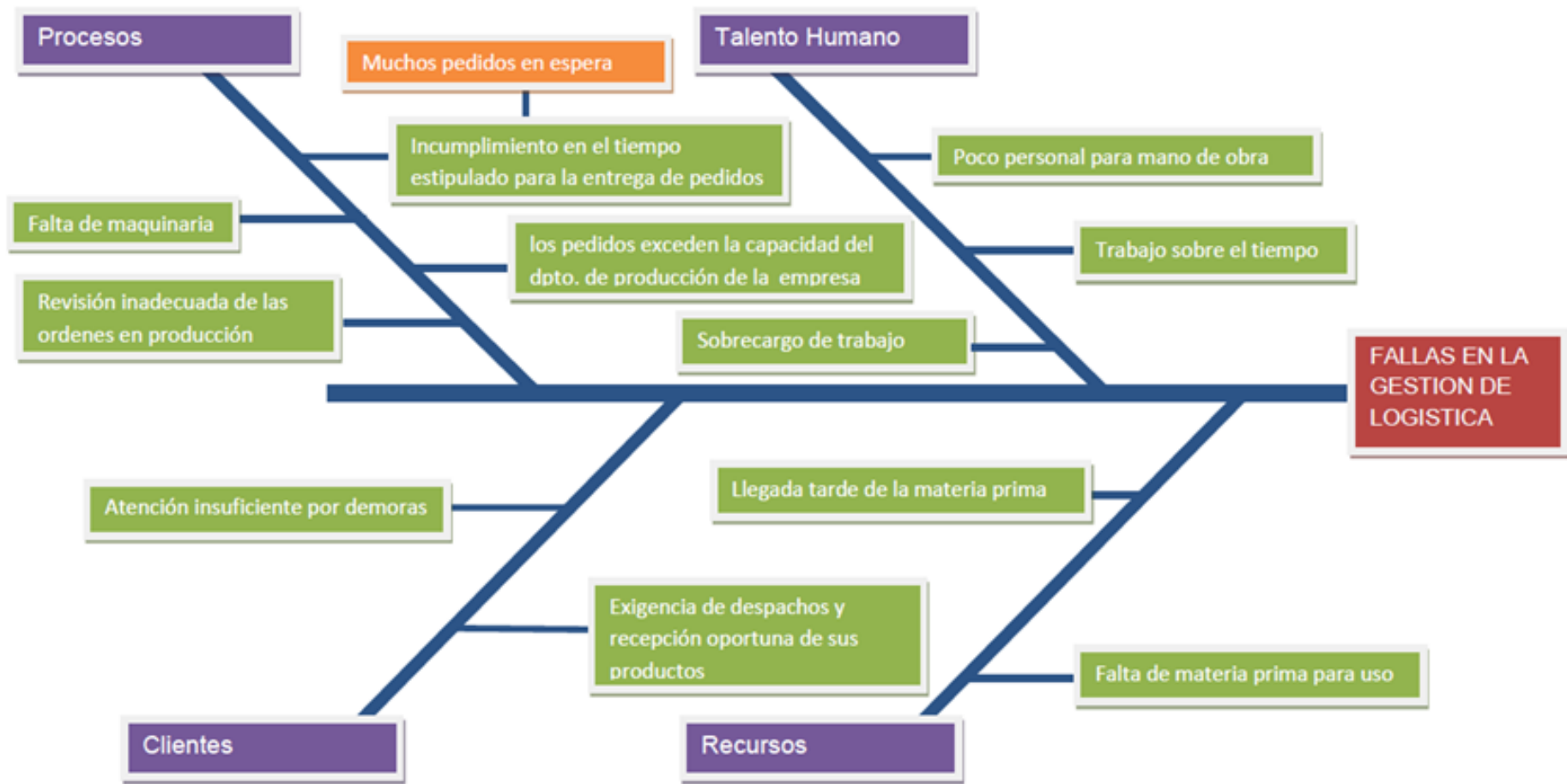
**Paso 3:** Identifica con base en datos objetivos, el mayor número de causas que contribuyen a generar este problema.

**Paso 4:** Agrupar las causas en categorías comunes.

**Paso 5:** Para comprender mejor el problema se buscan las subcausas o razones de esas causas principales.

**Paso 6:** Se proponen las soluciones a las causas del problema (se recomienda al menos una por cada categoría).





# LLUVIA DE IDEAS

Es un método de intercambio de ideas en el que los participantes aportan ideas sin orden ni filtro. Estas ideas se recogen primero sin evaluación ni censura y luego se valoran.

## Las 4 leyes.

- 1. Cantidad antes que calidad.** Los participantes deben asegurarse de que se va a registrar cada idea.
- 2. No a las críticas, discusiones o comentarios durante la sesión.** El flujo de ideas no se vea perturbado ni se detenga. En otras palabras, una sola intervención puede contener una o varias ideas nuevas.
- 3. Registrar todas las ideas,** se garantiza que la sesión de lluvia de ideas pueda pasar a la siguiente fase de evaluación.
- 4. Pensar con originalidad e inspirarse mutuamente.** La lluvia de ideas suele generar una multitud de ideas independientes las unas de las otras, aunque también existe la posibilidad de que a partir de una idea se desarrollen otras nuevas.





# Formulación de Acciones

La mejora continua es uno de los elementos más importantes de un sistema de gestión y con ella la implementación de acciones correctivas y preventivas que eliminen las causas de las situaciones, reales o potenciales, que afecten la eficacia del sistema de gestión.

Identificada la causa raíz del problema

el siguiente paso es elaborar un Plan de Acción, en el que se indiquen las actividades a desarrollar, los responsables y las fechas de cumplimiento de las mismas; de esta forma se podrá eliminar la causa del problema y en consecuencia su recurrencia.





# Claves para su formulación: ¿QUÉ VAMOS A HACER?

## ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

- Evite utilizar verbos que no impliquen realizaciones materiales y dificulten la evaluación del cumplimiento de la acción, tales como, “entender”, “conocer”, “asimilar”.
- Debe existir relación entre las acciones, las causas de los hallazgos y los plazos definidos.
- No establezca acciones inalcanzables o confusas, sea lo más específico posible.
- Validar que las acciones definidas realmente eliminen el problema.
- Además de formular acción(es) para eliminar la causa raíz, puede formular acción(es) para eliminar las demás sub-causas encontradas.

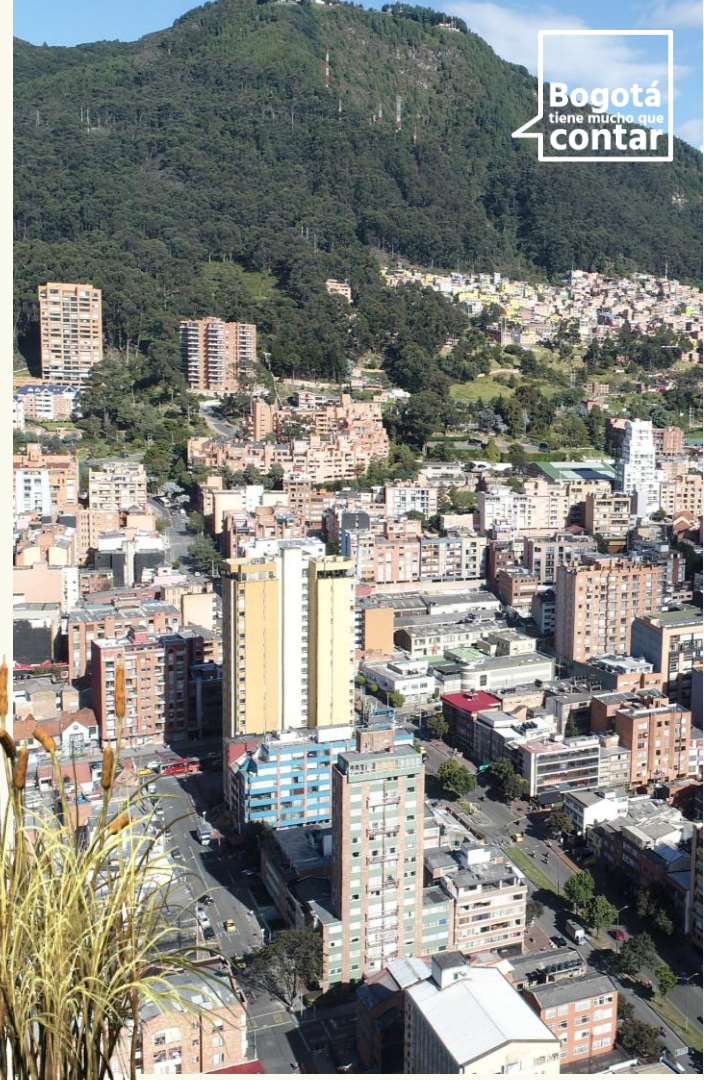


# FORMATOS

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**, **el tiempo de ejecución** y **las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento**.

**Nota:** estos formatos son presentados y explicados durante la capacitación, no obstante, están cargados en el proceso de control y mejora en Isolucion para su consulta



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
AMBIENTE

BOGOTÁ

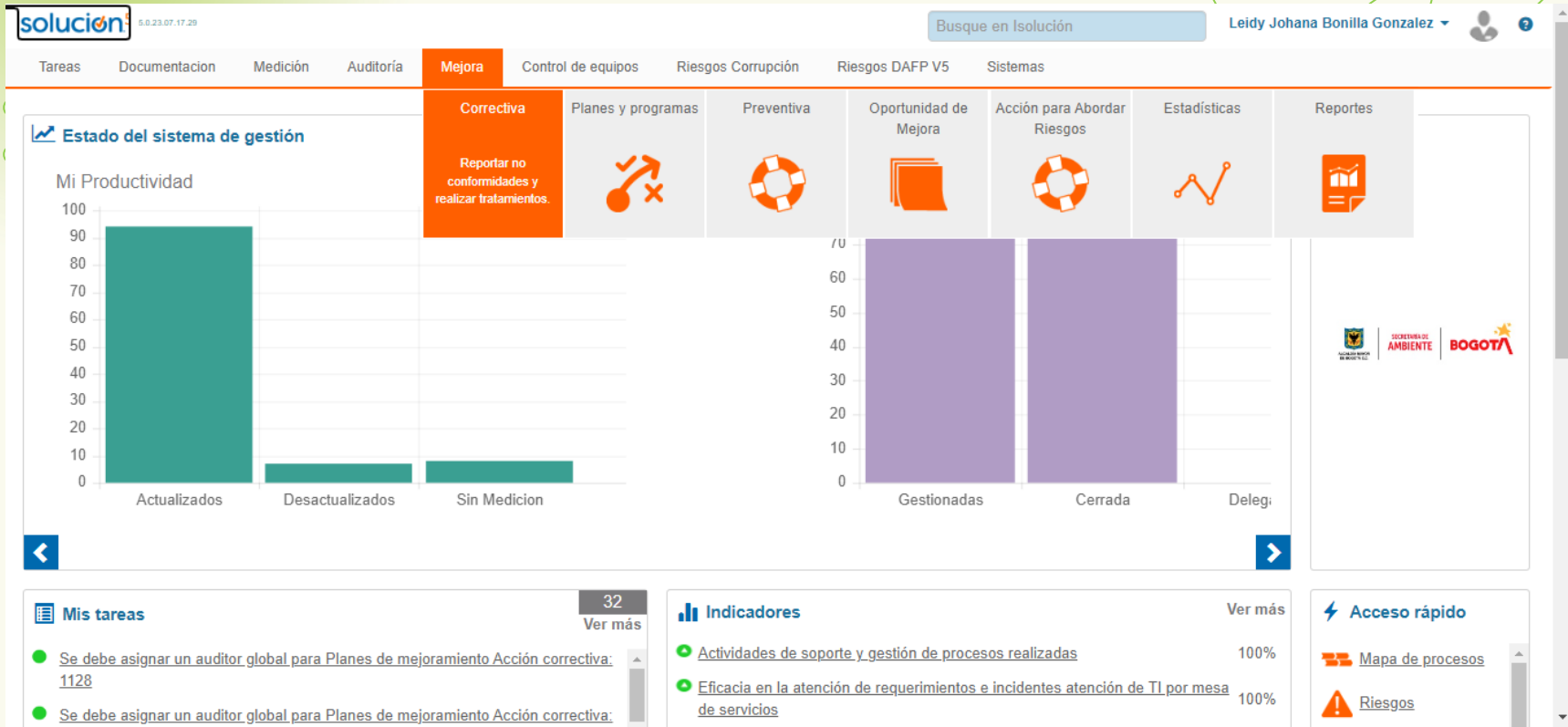


# Cargue de los Planes de Mejoramiento en ISOLUCION.



Una vez diligenciados el anexo 1 y 2, formatos de análisis de causa y plan de mejoramiento, se procede a cargar de la siguiente manera





**Tenga en cuenta:** *Acción Correctiva:* Es aquella emprendida para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

*Acción Preventiva:* Es aquella tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.



## Registro de Sin Selección



Tipo

Sin Selección

Solicitado a

[Elegir](#) [Borrar](#)

Area

Comisión de Personal

Reportado Por

Leidy Johana Bonilla Gonzalez

Oficina

Sede Principal

Área del que reporta

Oficina de Control Interno

Ciudad

Bogotá D.C.







## Registro de Sin Selección

### Tipo

Sin Selección

- Sin Selección
- Indicadores
- Informes de Gestión
- Plan de contingencia-Riesgos DAFP
- Plan de Manejo de Riesgos - Acción Inmediata
- Planes de mejoramiento Acción correctiva**
- Revisiones por la Dirección
- Evaluación Independiente Sistema Control Interno
- Quejas, reclamos y derechos de petición
- Encuestas de Percepción
- Productos no conforme
- Controles de Advertencia
- Otros
- No conformidad

Bogotá D.C.



Registro de Planes de mejoramiento Acción correctiva



Tipo

Planes de mejoramiento Acción correctiva

Proceso [Elegir](#) [Borrar](#)

EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIE

Solicitado a [Elegir](#) [Borrar](#)

Rodrigo Alberto Manrique Forero

Area

Comisión de Personal

Fecha de Cierre Proyectada

15/nov./2023

Norma y Numeral [Elegir](#) [Borrar](#)

OTROS:OTRAS NORMAS

Notificar A [Elegir](#) [Borrar](#)

Rodrigo Alberto Manrique Forero

Reportado Por

Leidy Johana Bonilla Gonzalez

Seguimiento Plan de Acción



Oficina

Sede Principal

Área del que reporta

Oficina de Control Interno

Ciudad

Bogotá D.C.



### Descripción de los hechos acciones correctivas

Falta de un inventario de las Licencias otorgadas por la entidad que contenga el impacto ambiental y los demás criterios necesarios para realizar la priorización de los seguimientos ambientales.



Guardar



## Anexo



Nombre del documento adjunto

1. Informe Final  
2. Análisis de Causas y Formato de formulación

Descripción

1. Contiene los resultados del Inf Final  
2. Formato AC y Formulación Plan de mejora.

Archivo

Seleccionar archivo Sin archi...cionados

**i** Seleccione las etiquetas correspondientes para este elemento. Estas le permitirán clasificarlo dentro de la estructura de conocimiento de la organización.

Guardar





← Planes de mejoramiento Acción correctiva #1004



Tipo

Planes de mejoramiento Acción correctiva

Proceso

[Elegir](#) [Borrar](#)

EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIE

Solicitado a

[Elegir](#) [Borrar](#)

Rodrigo Alberto Manrique Forero

Area

Comisión de Personal

Fecha de Cierre Proyectada



15/nov./2023

Norma y Numeral

[Elegir](#) [Borrar](#)

OTROS:OTRAS NORMAS

Notificar A

[Elegir](#) [Borrar](#)

Rodrigo Alberto Manrique Forero

Reportado Por

Leidy Johana Bonilla Gonzalez

Seguimiento Plan de Acción



Oficina

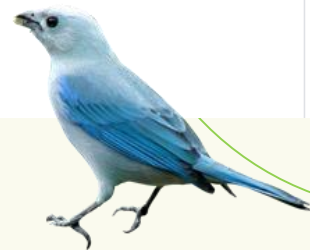
Sede Principal

Área del que reporta

Oficina de Control Interno

Ciudad

Bogotá D.C.



**Bogotá**  
tiene mucho que  
contar

# Plan de Mejoramiento Institucional



SECRETARÍA DE  
AMBIENTE



- 1. Se recibe y revisa el informe definitivo de la Auditoría realizada por la CB.
- 2. Se remite copia del informe definitivo a todo el equipo directivo y asesor de la entidad.
3. Formatos
4. Los líderes de las dependencias responsables de los hallazgos remitirán a la OCI el formato de análisis de causas y el del plan de mejoramiento debidamente diligenciados, junto con las listas de asistencia de quienes participaron.
5. La OCI revisará la coherencia entre la causa identificada y la acción o acciones formuladas
6. La OCI consolidará y publicará los planes de mejoramiento (SIVICOF).
7. Seguimientos de ambas partes – Responsables-OCI
8. Seguimiento OCI- PAA
- 9. Ojo: EFICACIA- EFECTIVIDAD CB





GRACIAS!




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
AMBIENTE





 SECRETARÍA DE AMBIENTE <b>BOGOTÁ</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	Acta de reunión y relación de asistencia	
	Código: PE03-PR05-F3	Versión: 3

FECHA: 18 agosto 2023      HORA DE INICIO: 10:00      HORA DE TERMINACIÓN: 11:00  
 LUGAR: SDA      TEMA: Capacitación plan mejoramiento      RESPONSABLE: OCI

NOMBRE Y APELLIDO	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DEPENDENCIA / ENTIDAD	FUNCIONARIO	CONTRATISTA	OTROS	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO INSTITUCIONAL	FIRMA
Felipe Andrade	1019068617	SG	X			felipe.andrade	8807	Felipe
Laura Echeverri	1020793087	OPEL		X		laura.echeverri	8881	Laura Echeverri
Luisa Tda Masso G	52517419	OPEL		X		luisa.masso	8871	Luisa
Molnes Torres P	51836280	DGC		X		mes.torres		Molnes
Daisy Soler D	45212429	DGC		X		daisy-soler	3778804	Daisy
Adriana Amado A	52506095	DCA		X		adrianamado	8932	Adriana
Ana María Sanabria P	1037786662	DCA		X		ana-sanabria	"	Ana María
Jasleudy Castañeda S	52453627	DPSTA		X		jasleudy.castaneda	"	Jasleudy
Julian S Beltrán E.	1032482056	DPSTA		X		Julian.Beltran	"	Julian
Irelva Canosa	51793366	OCI	X			Irelva.Canosa	3778859	Irelva
SARA S. HOYANO	41790473	OCI	X			Sara.mayano	3778859	Sara S. Hoyano

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, al diligenciar el presente formulario otorga consentimiento para que se trate su información personal de acuerdo con la Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaría Distrital de Ambiente, que puede consultar a través del siguiente enlace: <https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales>. De igual manera el arriba firmante entiende que los datos aquí consignados serán usados para registrar su presencia en las reuniones o actividades realizadas por la entidad y que adicionalmente podrán ser usados para temas estadísticos.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								
Acta de reunión y relación de asistencia								
Código: PE03-PR05-F3						Versión: 3		
FECHA: Agosto 18 2023		HORA DE INICIO: 10:00			HORA DE TERMINACIÓN: 11:00			
LUGAR: S.D.A.		TEMA: RM NE JORAMITEN			RESPONSABLE: DCI			
NOMBRE Y APELLIDO	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DEPENDENCIA /ENTIDAD	FUNCIONARIO	CONTRATISTA	CIVIL	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO INSTITUCIONAL	FIRMA
Daniel González	79740360	SF			X	daniel.gomez@		[Firma]
Sulley Delgado Bravo	1015442323	DPSJA/SOA			X	sulley.delgado		[Firma]
Jorge Lezama	14320869	DGA/SOA	Y			Jorge.lezama	317790488	[Firma]
Angela Gomez	1024508657	SCAAV			X	angela.gomez	3778943	[Firma]
Juan David Chaparro S.	1014187113	OCDI			X	juan.chaparro	8886	[Firma]
Jhon Jadisson Aiquez A.	1013616815	SCAAV			X	jhon.triquera@ambiente...	3978846	[Firma]
Juan Sebastian Henares	1013236401	SCAAV	X			juan.jara	3778846	[Firma]
MARIA VICUÑA	35163013	DCI		Y		MARIA.VICUÑA		[Firma]

En cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, al diligenciar el presente formulario otorgo consentimiento para que se trate su información personal de acuerdo con la Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaría Distrital de Ambiente, que puede consultar a través del siguiente enlace: <https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales>. De igual manera el arriba firmante entiende que los datos aquí consignados serán usados para registrar su presencia en las reuniones o actividades realizadas por la entidad y que adicionalmente podrán ser usados para temas estadísticos.



# Formulario de solicitud de empleo (respuestas) ☆ 📁 ☁

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda



Compartir



Menús

G13 Sería posible que en el envío por correo del material y la relación de asistencia, se complementara en que casos se aplica los diferentes tipos de acciones a implementar.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Fecha	Nombres y apellidos	Correo electrónico	Número de teléfono	Dependencia	¿Funcionario o contratista	Comentarios
2	18/08/2023 11:05:38	SLEYNA VASQUEZ RODRIGUEZ	sleyna.vasquez@ambientebogota.gov.co	3142948144	SSFFS	Contratista	Muchas gracias
3	18/08/2023 11:05:43	Yeandri Natalia Moreno Lopez	natalia.moreno@ambientebogota.gov.co	3124807545	Dirección de Planeación	Contratista	muy clara la socialización
4	18/08/2023 11:05:45	INGRID SANCHEZ GONZALEZ	ingrid.sanchez@ambientebogota.gov.co	3778899	DPSIA	CONTRATISTA	EXCELENTE INFORMACION
5	18/08/2023 11:05:46	Linda Viviana Ortiz Vargas	linda.ortiz@ambientebogota.gov.co	3006327395	DCA	Contratista	
6	18/08/2023 11:05:47	Daniela Alejandra Rodríguez Gordillo	daniela.rodriguez@ambientebogota.gov.co	3176791522	SEGAE	Contratista	
7	18/08/2023 11:05:48	OLGA GIOVANNA LUCIA ANGARITA HERNANDEZ	olga.angarita@ambientebogota.gov.co	3214803597	SCASP	CONTRATISTA	
8	18/08/2023 11:05:57	Myriam León Núñez	myriam.leon@ambientebogota.gov.co	3176987586	Subdirección de Políticas	Contratista	Por ahora ninguna. Gracias
9	18/08/2023 11:06:25	CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ ROJAS	patricia.gonzalez@ambientebogota.gov.co	3167417643	SCASP	CONTRATISTA	
10	18/08/2023 11:06:55	Adriana Delaney Carvajal Mongui	adriana.carvajal@ambientebogota.gov.co	3002662866	Dirección de Gestión Am	Contratista	Excelente, capacitación sobre los planes de mejoramiento.
11	18/08/2023 11:07:25	Luz Marina Estupiñan Mejía	luz.estupinan@ambientebogota.gov.co	3015307020	OFICINA DE CONTROL	funcionaria	Ninguno
12	18/08/2023 11:09:12	carolina garcia	andrea.garcia@ambientebogota.gov.co	3114494109	FINANCIERA	CONTRATISTA	Muy interesante el tema y las aclaraciones, aunque las deberían de dar a
13	18/08/2023 11:09:38	Oscar Alfonso Camacho Galvis	oscar.camacho@ambientebogota.gov.co	3125905970	SER	Contratista	Sería posible que en el envío por correo del material y la relación de asiste
14	18/08/2023 11:20:27	DIANA ROCIO GARCIA MILLAN	rocio.garcia@ambientebogota.gov.co	300 3297787	SRHS	CONTRATISTA	Corrección, Acción preventiva, Acción de Mejora
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							



Respuestas de formulario 1

