

PLAN MEJORAMIENTO AUDITORIA ORGANISMO CERTIFICADOR

ICONTEC

VIGENCIA 2019

Gestión de Direccionamiento.

- Actualización del manual de calidad, retirando lo asociado a NTC GP 1000 e incluyendo el modelo MIPG.
- En la revisión por la dirección, conviene mejorar la entrada relacionada al grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
- En la revisión por la dirección, en la entrada tendencias relativas a la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, conviene incluir la conclusión de como las necesidades y expectativas han sido satisfechas y cumplidas.

Auditoría integrada.

- Se recomienda fortalecer el análisis de causa en cada uno de los riesgos; y revisar las diversas metodologías de análisis de causa, para utilizar de manera eficiente esta información en busca de asegurar la eliminación de causas a los riesgos detectados. Desarrollo para el control social
- Conviene hacer el análisis del indicador de satisfacción del cliente, individual por temas relacionados (audiencias públicas, rendición de cuentas, capacitaciones, diplomados), evaluando tendencias individuales de cada pregunta, lo cual permite identificar aquellas con % de insatisfacción, y poder establecer acciones de mejora.
- Aunque los resultados son muy satisfactorios, es conveniente establecer acciones de mejora frente a los resultados del % de no satisfactorio (aceptable, regular, malo), en las encuestas de satisfacción.
- Conviene mejorar, en el informe de participación, los datos relacionados con la evaluación de la satisfacción a partir de las encuestas de satisfacción; conviene incluir gráficos con los resultados individuales de cada pregunta evaluada, para identificar % de insatisfacción mayor.
- En el indicador de participación en el diplomado realizado por los contralores estudiantiles, conviene profundizar en el % de estudiantes que desertan o no finalizan los estudios, indagando las posibles causas.
- Evaluar y ampliar el listado de las posibles situaciones que pueden generar una salida no conforme en el proceso.

Atención al ciudadano.

- Mejora en el informe estadístico de los derechos de petición (por tipo: información, documentación, en interés particular), utilizando grafico tipo pareto, para identificar cuales tienen mayor participación, y poder establecer acciones en la que permitan reducir el número.

Administración talento humano

- Asegurar que las competencias definidas en el manual de cargo y perfil, coincidan con las evaluadas por el profesional especializado (psicólogo), para aquellos procesos de selección que lo requieren.
- Conviene realizar la calificación numérica de la prueba de ofimática, para identificar las brechas de conocimiento.
- En los programas de formación, considerar la planificación de la determinación de la eficacia, determinado metodologías orientadas a los objetivos planteados, de manera que además de entendimiento se oriente a identificar el impacto en el desempeño de las labores.
- Reforzando lo anterior, mejorar la información referente al método como se verificará la eficacia de las capacitaciones, que no solo sea por el formato que elaboran los funcionarios al finalizar el año o pruebas escritas, de manera que desde la planificación de las formaciones se tenga prevista dicha actividad y se pueda controlar apropiadamente; conviene definir métodos como: resultados de indicadores y métricas, evaluación del jefe, evaluación de competencias y desempeño, logros, resultados de auditorías, de manera que además de entendimiento del tema de capacitación, se oriente a identificar el impacto en el desempeño de las labores.
- Incluir en el plan de formación, la información referente al método como se verificará la eficacia de las capacitaciones, de manera que desde la planificación de las formaciones se tenga prevista dicha actividad y se pueda controlar apropiadamente.
- La asignación de objetivos específicos a cada capacitación o curso de formación programado, según plan de formación institucional, de manera que se facilite la evaluación de la eficacia de acuerdo al cumplimiento o no de los objetivos establecidos.
- Con el Plan de formación, evaluar la cobertura (personal que debe asistir a cada capacitación), para cuando la asistencia no sea la esperada, poder analizar las causas de no asistencia, y establecer correctivos.
- Conviene establecer controles desde el proceso de selección, para la verificación de los conocimientos esenciales (según manual de perfiles), para identificar brechas o debilidades, y poderlas trabajar en el proceso de entrenamiento o incluir estas en el Plan de formación; evaluar su cumplimiento con registros, verificaciones, evaluaciones de conocimientos.

Mejora continua a nivel de todos los procesos.

- Evitar el registro y análisis de indicadores con base en promedios, dado que éstos subvencionan los resultados poco exitosos y castigan los muy buenos, lo que conduce a la toma de decisiones y acciones, no siempre eficaces. En los casos que se considere necesario contar con un promedio, garantizar que estos cuenten con grados o variables comunes a partir de datos homogéneos con dispersión controlada.
- En el seguimiento y medición de los indicadores de gestión, ser más precisos y detallados en su análisis, aunque estos cumplan las metas propuestas, y documentar siempre las acciones a emprender para la mejora de los resultados obtenidos. Enfatizar en que analizar los indicadores no es hacer una lectura de las

gráficas, sino de los resultados arrojados, con conclusiones, justificaciones de incumplimientos y compromisos de mejoramiento.

- La presentación gráfica de los indicadores mediante herramientas adicionales a los diagramas de barras, como gráficos de desviación central, diagramas de Pareto, tortas, entre otros, para mejorar el grado de interpretación y generando un análisis de datos de mayor impacto para el sistema de gestión.
- Para enfocarse en el mejoramiento continuo, no analizar solo los resultados deficitarios, analizar aquellos resultados que se cumplen o sobrepasan las metas, encontrando situaciones que puedan ser susceptibles de despliegue o de réplica en otros procesos.
- El cuestionamiento, con sentido crítico, para la revisión periódica de las metas de indicadores con orientación a replantear aquellas que ya han sido cumplidas con amplitud y con el fin de generar dinámica de mejora hacia nuevos estadios de optimización. Utilizar la información histórica para evitar las metas conservadoras que limiten los procesos para su crecimiento o metas inalcanzables que generen desmotivación para actuar.
- Conviene mejorar el análisis de las causas a partir de los riesgos identificados; conviene hacer uso de la herramienta de los tres porqués, que permita identificar la causa real, lo cual favorece para establecer controles o acciones acertadas.
- En la Gestión de los riesgos, de acuerdo a la herramienta Gestión Transparente, conviene establecer condiciones para establecer nuevos controles o acciones preventivas, cuando en el mapa de calor, los riesgos siempre presenten ciertos niveles críticos (por ejemplo riesgos de corrupción por encima de 60 puntos y los otros riesgos por encima de 15 puntos)
- En el informe de las auditorías, es pertinente que el auditor concluya sobre el proceso auditado en términos de lo conveniente, adecuado y eficiente de este, frente al Sistema de gestión y al desempeño global de la entidad.
- En el módulo de mejora continua, en Gestión transparente, adecuar para que permita la posibilidad del registro de oportunidades de mejora (por auditorías u otras fuentes), donde en vez de análisis de causas, se plantee y registre una justificación.
- Frente a lo anterior, conviene adecuar el aplicativo para que los funcionarios siempre tengan que aplicar una herramienta tipo 5 porqués en el análisis de causas.
- Conviene reevaluar el modelo de evaluación de los auditores internos, porque se presenta una evaluación perfecta al 100%, en muchos de los funcionarios, lo cual no deja posibilidad para establecer planes de mejora o cierre de brechas.