



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO		M2P5 Fomentar la Industria del turismo					DEPENDENCIA		Turismo						
FUENTE	1	Quejas del Cliente			5	Resultados de la Revisión por la Dirección			9	Resultados de Autoevaluación y de Evaluación Independiente					
	2	Informes de Auditoría Interna de Calidad			6	Resultados de Análisis de Datos			10	Gestión del Riesgo					
	3	Informes de Auditoría Interna de Gestión			7	Resultados de las Mediciones de Satisfacción			11	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente					
	4	Informes de Auditoría de Tercera Parte			8	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios			12	Otra...					
1.No.	2.FUENTES DE DETECCION	3.FECHA DEL HALLAZGO	4.DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD /HALLAZGO	5.DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION /HALLAZGO	6. DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO (Qué voy a hacer?)	7. TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	8.DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	9.RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN		10.PLAZO DE EJECUCIONDE LA META (DD/MMM/AAAA)			11.ESTADO		12. OBSERVACIONES
								9.1Nombre	9.2Cargo	10.1FECHA INICIO	10.2FECHA DE CIERRE	10.3TIEMPO DE EJECUCIÓN	11.1 ABIERTA	11.2CERRADA	
1		2	6,2 NTCGP1000	1.Se evidencia la falta de Recurso humano para cumplir la prestación del servicio expuesto en el proceso, incumpliendo lo establecido en el requisito 6.2 a) de la NTCGP 1000:2009.	Solicitar nuevamente a la Secretaria de Gestion Humana y Desarrollo Intitucional el requerimiento por escrito y conforme a las cargas de trabajo del recurso humano requerido para optimo funcionamiento de la Secretaria.	AC	Mensual	Beatriz Abella Godoy	Secretaria de Despacho	30/10/2013	30/12/2013	2 meses	X		La Secretaria de Turismo y Comercio fue reestructurada a partir del 1 de Enero de 2013 ,cuandose le asignaron las funciones de Comercio,pero no se crearon los cargos para este nueva estructura ,dependemos de la asignacion de los cargos de la planta global del Departamento.
2		2	6,3 NTCGP 1000	2.Se evidencia que el espacio físico de trabajo no es el adecuado para la prestación del servicio, situación que genera hacinamiento del personal y de la información del proceso incumpliendo el requisito 6.3 a) de la NTCGP 1000:2009.	Solicitar nuevamente a la Secretaria de Gestion Humana y Desarrollo Intitucional el requerimiento por escrito y conforme a las cargas de trabajo de el espacio fisico para el recurso humano que labora en esta Secretaria.	AC	Mensual	Beatriz Abella Godoy	Secretaria de Despacho	30/10/2013	30/12/2013	2 meses	X		La Secretaria de Turismo y Comercio fue reestructurada a partir del 1 de enero de 2013 y no cuenta con espacio fisico para su normal funcionamiento el existente es pequeño y no cumple las condiciones minimas para su funcionamiento.

3	2	8,4 NTCGP1000	3.No existe evidencia del seguimiento a los indicadores determinados para el proceso M2-P5 (Ejecución de proyectos, Recursos ejecutados en proyectos, planes y programas y Alianzas estratégicas para desarrollar el sector turístico) respecto a la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad de los mismos incumpliendo el requisito 8.4 Análisis de datos de la NTCGP 1000:2009	Actualización del Plan de Indicadores de la Secretaria de Turismo y Comercio, con corte a Dic-31-2013.	AC	Permanente	Beatriz Abella Godoy	Secretaria de Despacho	30/10/2013	30/12/2013	2 meses	X	La Secretaria de Turismo y Comercio ha actualizado el Plan Indicativo y se aclara que en cuanto a la Dirección de Comercio se ha venido trabajando, aun sin presupuesto asignado, debido a que se creó tan sólo a partir del 1 de enero de 2013.
4	2	7,5,1 NTCGP1000	4.No existen evidencias de seguimiento y aplicación de los controles y acciones propuestas en el Mapa de Riesgos del año 2012. Se han definidos cuatro riesgos altamente relacionados con las conclusiones de este informe de auditoría, además los funcionarios posee poco conocimiento de los controles y sus acciones propuestas. Lo anterior incumple el requisito 7.5.1 g) Control de la producción y de la prestación del servicio	Actualizar, controlar y socializar con el equipo de trabajo de la Secretaria de Turismo y Comercio, el mapa de Riesgos con el propósito de realizar seguimiento a las actividades propuestas y que lidera la Secretaria.	AC	Permanente	Beatriz Abella Godoy	Secretaria de Despacho	30/10/2013	30/12/2013	2 meses	X	Dentro de las actividades pendientes dentro del mapa de Riesgos es importante aclarar que estamos sujetos a la voluntad y gestión como es de la Secretaria de Hacienda por la parte de la asingacion presupuestal para la inversion en los proyectos y por parte de la Secretaria de Desarrollo Institucional con el apoyo de la parte fisica y de Recurso Humano que se requiere para cumplir con las metas establecidas.

5		8,5,1 NTCGP100	5.El proceso no cumple con requisitos exigidos por la NTCGP 1000:2009, en cuanto a la aplicación de las herramientas de mejora continua determinadas en el capítulo 8 de medición, análisis y mejora – 8.5.1 Mejora continúa. Si se conoce el comportamiento de sus tres indicadores propuestos, pero no se documenta su medición para la toma de decisiones	Aplicar las herramientas de mejora continua conforme a la norma y documentar la medición de los indicadores para la toma de decisiones.	AC	Permanente	Beatriz Abella Godoy	Secretaria de Despacho	30/10/2013	30/12/2013	2 meses	X		Como no se ha realizado inversion a los proyectos, por lo tanto los indicadores no han tenido un avance representativo
6	2	4,2 NTCGP1000	6.Se evidencia que actualmente no se aplica las Tablas de Retención Documental incumpliendo los lineamientos del proceso 4,2 Gestión Documental - TRD	Solicitar a la Secretaria de Gestion Humana y Desarrollo Institucional capacitacion al personal encargado sobre ley general de archivo y tablas de retencion	AC	Permanente	Beatriz Abella Godoy	Secretaria de Despacho	30/10/2013	30/12/2013	2 meses	X		La falta de recurso humano capacitado y espacio fisico para el archivo, ha impedido que muchas actividades de los procesos se encuentren atrasadas ,como es el caso de las tablas de retencion.
7	2	4,2,4 NTCGP100	7.Se evidencia que no hay Control de Registros. Incumpliendo el requisito 4.2.4 Control de los Registros de la NTCGP 1000:2009	Ejercer control de registro de los documentos, atraves de medios electrónicos, fisicos, PDF, foliados y firmados y archivados conforme a la Ley General de la Archivo.	AC	Permanente	Beatriz Abella Godoy	Secretaria de Despacho	30/10/2013	30/12/2013	2 meses	X		Es importante aclarar que la Secretaria de Turismo y Comercio, requiere el apoyo de la Secretaria de Desarrollo Institucional frente a la creación de la Tabla de Retención, pára implementarlas en la secretaria, igualmente la capacitacion para el manejo del archivo.

Responsable del Seguimiento		Lider del proceso			
Nombre		Nombre			
Cargo:		Cargo:			
Firma:		Firma:			
Elaboración		Revisión:		Aprobación	
Elaborado por: Francisco de Paula Santander B.		Revisado por: Christian Garces Aljure		Aprobado por: Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	
Cargo: Profesional Universitario		Cargo: Secretaria de Planeación			
Firma:		Firma:			
Fecha: 04/10/2012		Fecha: 05/10/2012		Fecha:	08/02/2013