

A continuación, se da explicación de cada ítem y un ejemplo:

### **1. OBJETIVO:**

Redacte el fin principal con que pretende desarrollar el proceso de segundo nivel iniciando con un verbo en infinitivo.

**Ejemplo:** Establecer los lineamientos para formular, implementar, monitorear y hacer seguimiento a los planes de Mejoramiento de la entidad, garantizando la mejora continua de los procesos de la entidad.

### **2. ALCANCE:**

El alcance describe el escenario en el cual se aplica el documento. Su descripción debe arrojar claridad sobre donde inicia y donde termina la ejecución, aplicación y desarrollo de las actividades descritas en el documento, igualmente se debe hacer la salvedad, de aquellas que están fuera de su cobertura (a quien aplica o interesa o a quien no).

#### **Ejemplo:**

Inicia con la identificación de los planes de mejoramiento producto de auditorías del sistemas de gestión, resultado de seguimiento y medición de indicadores, riesgos materializados, Producto No Conforme, compromisos de la revisión por la dirección, auditorias de la Contraloría General de la República y de otros entes de control; continúa con el análisis de causa raíz de los hallazgos u observaciones, formulación del plan de mejoramiento, monitoreo, seguimiento, cierre de hallazgos u observaciones y finaliza con la medición de la efectividad de los planes de mejoramiento.

Solo aplica para los seguimientos mencionados otro seguimiento fuera de los nombrados no aplica este proceso de nivel dos (procedimiento).

### **3. DEFINICIONES:**

Se relaciona un cuadro en donde se debe realizar la descripción breve de los términos usados y dan sustento al desarrollo del documento, se presenta de manera alfabéticamente los términos técnicos o aquellos que tienen connotación dentro del contexto del documento. Cada uno de los términos va en negrilla, con mayúscula la

inicial solamente (en el caso de siglas se acepta en mayúsculas) y en seguida se escribe su definición, pero esta va sin negrita.

**Ejemplo:**

Se relaciona algunos términos nombrados en el proceso de nivel dos:

Término	Definición
<b>Acción correctiva:</b>	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
<b>Acción de mejora</b>	Acción tomada con el propósito especial de hacer efectiva una propuesta u oportunidad de mejora del sistema. las propuestas u oportunidades de mejora se presentan como resultado de la ejecución de alguno de los instrumentos de control y evaluación. las acciones de mejora incrementan la capacidad de la organización para cumplir los requisitos.
<b>Análisis de causas</b>	Es la metodología utilizada con el fin de identificar la causa raíz que generó el hallazgo. para ello existen diferentes técnicas o herramientas como: los cinco (5) por qué, lluvia de ideas, espina de pescado, entre otros. Se le aplica a las no conformidades u observaciones.
<b>Acción correctiva</b>	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
<b>Acción de mejora</b>	Acción tomada con el propósito especial de hacer efectiva una propuesta u oportunidad de mejora del sistema. las propuestas u oportunidades de mejora se presentan como resultado de la ejecución de alguno de los instrumentos de control y evaluación. las acciones de mejora incrementan la capacidad de la organización para cumplir los requisitos.
<b>Análisis de causas</b>	Es la metodología utilizada con el fin de identificar la causa raíz que generó el hallazgo. para ello existen diferentes técnicas o herramientas como: los cinco (5) por qué, lluvia de ideas, espina de pescado, entre otros. Se le aplica a las no conformidades u observaciones
<b>Corrección</b>	Acción para eliminar una acción de no conformidad detectada. Acción que corrige el problema actual de la no conformidad, pero

Término	Definición
	no tiene en cuenta que se pueda volver a producir en el futuro próximo
<b>Hallazgo</b>	Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria.

#### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Se debe detallar las actividades (paso a paso), responsable y analizar en que actividad va el punto de control (P.C) e indicar documentos y registros relacionados.

En caso de que el proceso involucre a múltiples áreas en su desarrollo, es necesario obtener la validación correspondiente de cada una de ellas.

En el desarrollo del proceso nivel dos al identificarse algún punto de control (P.C), es decir, una actividad de validación, verificación, revisión etc., en la cual se debe colocar lo siguiente:

- **Columna de “Nombre de la actividad”:** cuando se identifique alguna actividad de control se debe colocar la sigla P.C iniciando el nombre de la actividad.

**Ejemplo:** P.C: Verificar en el sistema que los datos del usuario en los documentos cumplan con los criterios en el manual.

- **Columna “Descripción de la actividad”:** Describir la ejecución de la actividad iniciando con verbo infinitivo (Ej.: Planear, Medir, entre otros), explicando el cómo se realiza la actividad e indicando la frecuencia (cada cuánto se realiza el punto de control/actividad) y al finalizar cada descripción de la actividad del control se debe relacionar un plan de contingencia.

**Nota:** El Plan de contingencia es el plan B de la actividad; indicando otra actividad de control con el objetivo que si no se puede realizar la actividad establecida se realice de otra manera con el fin de evitar la materialización de algún riesgo que podría presentarse en el proceso.

- **Columna de “Responsable”:** Determinar el nombre del cargo o rol delegado del responsable de ejecutar la actividad y/o punto de control

**Ejemplo:** Contratista delegado en de Coordinación de planeación o Coordinador de planeación de acuerdo con su aplicación, responsabilidad y actividad a ejecutar.

- **Columna de “Documentos y registros relacionados”:** Se debe determinar los registros o evidencias que sustenten la ejecución de la actividad y punto de control, en donde se pueda observar que la ejecución de estos registros se haya realizado o validado por el responsable establecido.

**Ejemplos:** Correo electrónico o acta semestral o Informe etc.

De acuerdo a lo anterior, se relaciona un **ejemplo** de las actividades de un proceso de nivel dos y se relaciona el punto de control (P.C.):

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
Inicio				
1	Radicación carpeta usuarios	Recibir las carpetas físicas de los usuarios del sistema, dando un numero de radicación e incluirlo en la base de datos de radicaciones de usuarios.	Contratista encargado de la coordinación de planeación	Base de datos del sistema con números de radicados
2	Cargue de información usuarios	Cargar la información recibida en la carpeta física a el sistema de usuarios.	Contratista encargado de la coordinación de planeación	Soporte consolidado de usuarios cargados.
3	P.C: Verificar en el sistema que los datos del usuario cumplan con los criterios	<p>Verificar los datos del usuario cargados en el sistema versus los criterios exigidos en el manual, cada vez que se requiera.</p> <p><b>Cumplimiento de criterios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Si cumple criterios:</u> Pasar el numero de actividad No.5.</li> </ul>	Contratista de la Coordinación de planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soporte del sistema</li> <li>- Correo electrónico (si hay plan de contingencia)</li> </ul>

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	en el manual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>No cumple criterios:</u> Devolver carpeta y colocar en pausa en el sistema el usuario hasta que cumpla con los criterios.</li> </ul> <p><b>Plan de contingencia:</b> Si se presenta algún error en el sistema de usuarios se debe comparar los datos del usuario de la carpeta física radicada, dejando como evidencia un correo electrónico de los datos revisados, con el fin de no detener la operatividad del proceso, esto hasta que el sistema vuelva a su normal funcionamiento.</p>		
4	Aceptación de usuario	Enviar invitación de aceptación de usuario en el sistema.	Contratista Profesional de la Coordinación de planeación	Correo electrónico aceptación del usuario.
5	Archivo aceptación	Archivar correo electrónico de aprobaciones de usuarios en la Tabla de Retención Documental TRD.	Contratista Profesional de la Coordinación de planeación	Tabla de retención documental TRD del proceso.

Fin

## 5. CONTROL DE CAMBIOS:

En el cuadro deben consignarse todas las versiones existentes y la versión final del documento, especificando los cambios efectuados o indicando si se trata de una creación original.

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación

## TRÁMITE Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Una vez el procedimiento ha sido elaborado, es indispensable gestionar su envío mediante correo electrónico o el sistema de gestión vigente dirigido a la Coordinación de Planeación, con el fin de realizar la revisión del documento, considerando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la plantilla oficial para procedimientos. Además, que se garantice que el procedimiento cuente con la validación de todas las áreas involucradas en el proceso, asegurando así la validez y pertinencia del documento antes de su aprobación final.

Después de revisado desde la Coordinación de Planeación se envía un correo con las indicaciones de ajuste (si hay lugar a ello) o con visto bueno para la gestión correspondiente en el repositorio de información vigente.

Así mismo, se archivará el procedimiento en formato PDF y formato editable en versión final.

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
2		Coordinación de Planeación	16/05/2023
3	Se agrega encabezado, se elimina lo relacionado con KAWAK, se agrega el control de cambios. Se agrega requisito de validación de las áreas que intervengan.	Coordinación de Planeación	09/10/2025