



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE-INFIBAGUE

PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: FOR-EI-008

Versión: 02

Vigencia: 2024/07/05

Pag. 1 de 1

DEPENDENCIA: DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS RESPONSABLE DEL PROCESO: YOR FREDY OLAYA PAVA CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-04 FECHA DE SUSCRIPCIÓN: (dd/mm/aaaa) 2/2/2026

Proceso	Fuente de la acción			Tipo de Acción		Descripción de la No Conformidad	Análisis de Causa Raíz	Plan de Mejoramiento				Seguimiento del Plan de Mejoramiento			
	Auditoría Interna SIG	Auditoría Interna de Gestión	Auditoría Externa	Acción Correctiva	Acción de Mejora			Actividades a realizar	Responsable	Fecha	Indicador	Análisis del Seguimiento	Responsable	Fecha Seguimiento (dd/mm/aaaa)	Resultados del análisis de la acción
GESTION HUMANA SST X				X		Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre los numerales 7.5.3 Control de la Información Documentada y 8.5.6 Control de los Cambios, Norma ISO 9001:2015, debido a que se evidencia que la caracterización publicada en el portal WEB www.infibague.gov.co en la sección INTEGRAL, la Matriz de Caracterización del proceso de Gestión Humana CAR-GH-001, se encuentra desactualizada, puesto que en la sección de salidas, anuncia el Proceso de Gestión Tecnológica, siendo que éste se transformó en Gestión Tecnológica y Transformación Digital, así mismo, en las políticas de operación se encuentra desactualizado los horarios de trabajo conforme a lo establecido por el instituto.	5W2H	Revisar y Actualizar el documento Matriz de Caracterización del Proceso de Gestión Humana	Grupo Gestion Humana SST	feb.-26	Publicar Integra	Se llevó a cabo mesa de trabajo con la contratista asignada por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, en donde se realizaron ajustes necesarios a la matriz de caracterización del proceso de Gestión Humana.	Grupo Gestion Humana SST	10/04/26	CERRADA
								enviar el Documento a la Oficina Asesora de Planeación	Grupo Gestion Humana SST	feb.-26	Publicar Integra	Se realizará el envío de la Matriz de Caracterización a la Oficina Asesora de Planeación	Grupo Gestion Humana SST	10/04/26	CERRADA
								Verificar que el documento actualizado quede publicado	Grupo Gestion Humana SST	mar.-26		El documento fue publicado en la página web mediante el link: https://www.infibague.gov.co/wp-content/uploads/2022/INTEGRA/03A-POYO/IGHCAR-CD-001-Gestion-Humana-vr-2026.pdf	Grupo Gestion Humana SST	10/04/26	CERRADA
GESTION HUMANA SST	X			X		Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre los numerales 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, 10.2.1 No conformidad y acción correctiva, y 9.1.2 Satisfacción del cliente: si los derechos de petición son un canal de interacción ciudadana, su incumplimiento afecta directamente la percepción de satisfacción, debido a que se evidencia incumplimiento de los requisitos legales establecidos para la atención de derechos de petición, al no responderse dentro de los plazos determinados por la ley, incluso presentando casos con más de 110 días de vencimiento.		realizar mesa de trabajo con el equipo de Gestion Humana y dejar un responsable de la Correspondencia	Grupo Gestion Humana SST	feb-26		Se realizó la mesa de trabajo donde se levanto el acta y el responsable es el líder del proceso y se deja como compromiso tener al día el aplicativo y las respuestas.	Grupo Gestion Humana SST	10/04/26	CERRADA
		X		X				Solicitar a la Oficina de Asesoría de Comunicación y Participación Ciudadana capacitación al personal de Gestion Humana	Grupo Gestion Humana SST	mar-26		Se envió correo electrónico a la Oficina de Comunicaciones y Participación Ciudadana, solicitando capacitación para el personal de la oficina	Grupo Gestion Humana SST	10/04/26	CERRADA
	X			X				Realizar seguimiento constante por parte del líder del proceso	Grupo Gestion Humana SST	MENSUAL		El seguimiento mensual no se hizo.	Grupo Gestion Humana SST	10/04/26	CERRADA

