



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO

Código: F-CIG-SGC-120-002

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 9/05/2022

Página 1 de 6

Proceso/Subproceso Auditado	ÁREA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN		
Objetivo del proceso	Verificar el cumplimiento del Procedimiento de las actividades de capacitación en gestión integral del riesgo contra incendios, preparativos y atención de rescates en todas las modalidades, en la atención de incidentes con materiales peligrosos y brigadas de emergencia nivel básico en Bucaramanga y su Área metropolitana.		
Auditor	LÍDER AUDITOR: Oscar Mauricio Sanabria Morales EQUIPO AUDITOR: CPS Sonia Juliana Sánchez Angarita	Líder del Proceso	Capitán Angelino Pedraza Sierra
Objetivo de la auditoria	• Verificar el cumplimiento del Procedimiento de las actividades de capacitación y formación, respecto de todas aquellas solicitudes que ingresan, a fin de examinar las actividades de capacitación en gestión integral del riesgo contra incendios, preparativos y atención de rescates en todas las modalidades y la comunidad en general, respecto de la vigencia 2022. • Identificar las oportunidades de mejora del Proceso de Capacitación y Formación, para fortalecer el mismo e impactar positivamente los indicadores y plan de acción del proceso.		
Alcance de la auditoria	La auditoría se realizará al Procedimiento Área De Capacitación y Formación, inicia con el Programa de Auditoria planteado, de acuerdo a la programación y a lo establecido en los criterios de auditoría, teniendo en cuenta la normatividad vigente y la aplicación del sistema de gestión, el trabajo de campo, recopilación de pruebas, elaboración, presentación y aprobación del informe final hasta la entrega a las partes interesadas.		

EXCELENCIA Y COMPROMISO



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO

Código: F-CIG-SGC-120-002

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 9/05/2022

Página 1 de 6

ITEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA /HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE
1	Actualizar el procedimiento P-F-SGC-500-001 PROCEDIMIENTO AREA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.	El procedimiento no corresponde a la realidad de lo que se está realizando según Políticas de la Entidad y Normatividad Legal Vigente.	Actualizar según política de la entidad y normatividad legal vigente el PROCEDIMIENTO AREA DE CAPACITACION Y FORMACION P-CF-SGC-500-001	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad
2	Revisar y actualizar todos y cada uno de los formatos que usa o debe usar el área de Capacitación y Formación para el buen desempeño de su procedimiento, dentro de los cuales se encontraron las siguientes novedades que deben ser subsanadas.	En el punto 6, actividad N°4 del procedimiento debe ser claro en los requisitos que el cliente debe enviar por email para que el área de Contabilidad de Bomberos proceda a realizar la factura del servicio ya que lo que actualmente figura es la clase de Contribuyente que es Bomberos para efectos de Impuestos.	Actualizar en el punto 6, actividad No 4 del PROCEDIMIENTO AREA DE CAPACITACION Y FORMACION P-CF-SGC-500-001	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad
		En el punto 6, actividad N°5 del procedimiento: El Formato F-FC-SGC-500-007 CRONOGRAMA DE CAPACITACION BASICA DE EMERGENCIA actualmente no se está utilizando en su defecto utilizar un planeador que no está avalado por calidad el cual deben modificar y actualizar.	Implementar el formato F-FC-SGC-500-007 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN BASICA DE EMERGENCIA, enunciado en el punto 6, actividad 5 del PROCEDIMIENTO AREA DE CAPACITACION Y FORMACION P-CF-SGC-500-001.	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad

EXCELENCIA Y COMPROMISO



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO

Código: F-CIG-SGC-120-002

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 9/05/2022

Página 1 de 6

		En el punto 6, actividad N°6 EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN, el Formato F-CF-SGC-500-003 PLANILLA ASISTENCIA A CAPACITACIÓN no se está utilizando y no hay formato de Evaluación de la Capacitación, por lo cual se hace necesario modificar, actualizar el formato de asistencia unificándolo con la entidad e implementar un formato físico o virtual de Evaluación para medir el grado de SATISFACCIÓN DEL SERVICIO prestado.	Actualizar y unificar el formato control de asistencia de la entidad. Crear formato satisfacción de capacitaciones	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad
		En el punto 6, actividad N°7 del procedimiento: Se debe modificar ya actualizar que la certificación se realiza a la empresa (NO AL PERSONAL) relacionando el personal que asistió a la capacitación teórico práctica.	Actualizar el PROCEDIMIENTO AREA DE CAPACITACION Y FORMACION P-CF-SGC-500-001, en el punto 6, actividad No 7; especificando que la certificación se hace a la empresa relacionando al personal que participa.	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad
3	Actualizar DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	El diagrama de flujo del proceso de Ventanilla Única y Capacitación y Formación no refleja la realidad del proceso y normatividad legal vigente.	Actualizar el diagrama de flujo del PROCEDIMIENTO AREA DE CAPACITACION Y FORMACION P-CF-SGC-500-001.	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad
4	Actualizar el formato F-CF-SGC-500-001 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	El ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) en el formato F-CF-SGC-500-001 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN, se encuentra desactualizado.	Actualizar el ciclo PHVA del F-CF-SGC-500-001 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad

EXCELENCIA Y COMPROMISO



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO

Código: F-CIG-SGC-120-002

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 9/05/2022

Página 1 de 6

5	Unificar la matriz en Excel denominada "registro de radicados del área de capacitación" que refleje la realidad del proceso (que contenga número de radicado, fecha de recibido, fecha de respuesta, nombre de la empresa, número de contacto, correo, asunto, teléfono) sea incluida y aprobada por la oficina de calidad, lo anterior para la construcción de informes trimestrales al concejo Municipal de Bucaramanga, mostrando fácilmente en cifras y gráficos lo proyectado con lo ejecutado.	En el ítem 2, el punto de control se verificó y analizó evidencia de registros de radicados del área de capacitación – matriz Excel evidenciado que los dos archivos que manejan como matriz el personal de apoyo a la oficina de capacitaciones de los servicios solicitados, radicados y ejecutados de Enero a octubre de 2022 no coinciden, por lo cual se recomienda unificar la matriz que refleje la realidad del proceso y sea incluida y aprobada por la oficina de calidad, lo anterior para la construcción de informes trimestrales al concejo Municipal de Bucaramanga, mostrando fácilmente en cifras y gráficos lo proyectado con lo ejecutado.	Crear Formato en Excel denominado "registro de radicados del área de capacitación" que contenga; número de radicado, fecha de recibido, fecha de respuesta, nombre de la empresa, número de contacto, correo, asunto y dirección. Crear formato en Excel denominado "base datos actividades ejecutadas" que contenga; fecha de capacitación, tema, nombre empresa, número de participantes y observaciones.	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad
6.	Actualizar el procedimiento P-CF-SGC-500-001 PROCEDIMIENTO AREA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN, punto 8: Punto de Control en el numeral 4	Se pudo evidenciar que el informe es trimestral y no mensual sobre la gestión realizada por el área de capacitación y tampoco debe ser enviado a jurídica.	Actualizar en el punto 8: Puntos de control numeral 4 del PROCEDIMIENTO AREA DE CAPACITACION Y FORMACION P-CF-SGC-500-001	16/11/2022	10/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo Calidad
7.	Realizar mesa de trabajo con la Alta Dirección y los Instructores (Cuerpo oficial de Bomberos de Bucaramanga) para que se exponga la necesidad de contar con apoyo del talento humano, los insumos y equipos necesarios.	En la entrevista realizada en el proceso de auditoría al área de capacitaciones se puede evidenciar que hay falencias en apoyo del talento humano, de insumos y equipos necesarios para prestar el servicio, el líder del Proceso capitán Angelino Pedraza Sierra presenta evidencias de los correos enviados a la Dirección General, Capitán de Operaciones y Tenientes del cuerpo oficial de Bomberos de Bucaramanga en el año 2022, solicitando el Talento humano, los insumos y equipos necesarios para dar cumplimiento a los servicios del área de capacitaciones, los cuales fueron verificados.	Realizar Acta de la reunión.	12/12/2022	16/12/2022	Líder del Área Personal de Apoyo

EXCELENCIA Y COMPROMISO



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO

Código: F-CIG-SGC-120-002

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 9/05/2022

Página 1 de 6

Fecha de Ejecución de auditoria	20 de octubre de 2022	Fecha de elaboración del Plan:	10 noviembre 2022	Fecha de Presentación del plan:	16 noviembre 2022	Fecha de seguimiento	17 diciembre 2022
--	-----------------------	---------------------------------------	-------------------	--	-------------------	-----------------------------	-------------------

FIRMA AUDITOR

FIRMA AUDITADO

EXCELENCIA Y COMPROMISO