



UNIDAD DE PLANEACIÓN
MINERO ENERGÉTICA

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

| Origen | | | | Acción | | | Responsables de la Acción | | | Fecha Inicio de la acción (dd/mm/aaaa) | Fecha Fin de la acción (dd/mm/aaaa) | |
|--------|--|-----------------------|--|---|----------------------|--|---------------------------|--------------------------------------|--|--|-------------------------------------|------------|
| Ítem | Proceso | Tipo de Hallazgo | Origen | Descripción de la NC, OM, Hallazgo | Causas Identificadas | Acción a implementar | Tipo de acción | Área Responsable | Nombre | Cargo | | |
| 1 | Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | Oportunidad de Mejora | Auditoría a los procesos de Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | 6.1.1. Una vez revisadas las caracterizaciones del proceso estratégico de Comunicación Estratégica y del proceso misional Divulgación Minero Energética, se identificó que la estructura de los mismos no responde al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar); dado que el primero cuenta con un (1) solo procedimiento (Planear), el cual se gestiona cada cuatro años para el diseño del Plan Estratégico de Comunicaciones – PECO; y su implementación (Hacer), se realiza a través del otro proceso, el de Divulgación de la Información Minero Energética, mediante seis (6) procedimientos, situación que demuestra que los dos procesos comparten una misma cadena de valor, fundamentada en el Planear estratégicamente las comunicaciones internas y externas y en Divulgar la información de la Planeación Minero Energética generada por la UPME a sus clientes y partes interesadas, aplicando las tácticas y estrategias que fueron propuestas en el PECO. Lo anterior teniendo en cuenta el enfoque de procesos de los Sistemas de Gestión de Calidad, donde se establece que "(...) la gestión de los procesos y el Sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados" incluido en la norma ISO:9001:2015, numeral 0.3.1; así mismo, los atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión 5 Información y Comunicación del MIPG, señalan a la Comunicación como un proceso que hace posible difundir y transmitir información interna y externa de calidad que se genera en toda la entidad para los grupos de valor y el Producto del proceso es información con diversos usos y actores. | Evaluación Interna | Caracterizar el macroproceso de Comunicación Estratégica y articular los procedimientos de comunicación interna y externa al mismo para garantizar el ciclo PHVA | Correctiva | Oficina de Gestión de la Información | Juan Carlos Arce/ Oliver Diaz Iglesias/ Angie Torres Rojas | Jefe Oficina de Información, Profesionales Especializado y Universitario | 29/05/2020 | 30/06/2020 |
| 2 | Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | Oportunidad de Mejora | Auditoría a los procesos de Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | 6.1.2. En los documentos del proceso de Divulgación Minero Energética, además de los seis (6) procedimientos enunciados anteriormente, se encuentran siete (7) formatos: Formato de Oficio, Memorando interno, Plantillas Masivas, Plantilla Presentación Institucional, Plantilla Lista de asistencia, Acta, Plantilla Resoluciones Internas y el Instructivo Firma correos electrónicos, los cuales no se encuentren asociados a un procedimiento. Algunos de los citados formatos podrían pertenecer al proceso de gestión documental como parte de la generación documental y otros a un procedimiento de Comunicaciones o directrices para la imagen institucional. | Evaluación Interna | Ajustar la tipificación de los formatos en la nueva estructura de procesos de Comunicación en el SGC | Correctiva | Oficina de Gestión de la Información | Juan Carlos Arce/ Oliver Diaz Iglesias/ Angie Torres Rojas | Jefe Oficina de Información, Profesionales Especializado y Universitario | 8/06/2020 | 31/12/2020 |
| 3 | Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | Oportunidad de Mejora | Auditoría a los procesos de Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | 6.1.3. Igualmente, en el Proceso de Comunicación Estratégica no se cuenta con un procedimiento para la comunicación interna en el que se definan las políticas de operación, actividades, responsables, controles, registros, niveles de servicio, lineamientos para la imagen institucional o para el manejo de las herramientas de comunicación interna, como las pantallas digitales, el correo interno, los boletines, la UPMENET, las piezas de comunicación, la producción audiovisual, entre otras, dirigidos a fomentar en los servidores un sentido de pertenencia, una cultura organizacional en torno a una gestión íntegra, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortalecimiento continuo del clima laboral, tal como lo propone el Manual Operativo del MIPG, en el numeral 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación. | Evaluación Interna | Incluir el procedimiento de Comunicación Interna en el nuevo macroproceso de comunicación estratégica | Correctiva | Oficina de Gestión de la Información | Juan Carlos Arce/ Oliver Diaz Iglesias/ Angie Torres Rojas | Jefe Oficina de Información, Profesionales Especializado y Universitario | 2/06/2020 | 30/06/2020 |
| 4 | Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | Oportunidad de Mejora | Auditoría a los procesos de Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | 6.1.4. Se evidenció que el indicador "Cumplimiento del Plan de Comunicaciones", del proceso de Comunicación Estratégica a diciembre de 2018 presentó un cumplimiento del 100% y el indicador "Eventos Divulgados", del proceso de Divulgación Estratégica presentó a diciembre de 2019 un cumplimiento del 17%; sin embargo, dichos indicadores son de cumplimiento, lo cual no permite identificar la efectividad de las actividades planteadas en el Plan Estratégico de Comunicaciones o el impacto de los eventos programados para cada vigencia y no son utilizados para la toma de decisiones o para identificar acciones de mejora en las estrategias y tácticas de comunicación. | Evaluación Interna | Incluir al menos un indicador de impacto de las estrategias del PECO, en la caracterización del macroproceso de Comunicación estratégica | Correctiva | Oficina de Gestión de la Información | Juan Carlos Arce/ Oliver Diaz Iglesias/ Angie Torres Rojas | Jefe Oficina de Información, Profesionales Especializado y Universitario | 2/06/2020 | 30/06/2020 |
| 5 | Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | Oportunidad de Mejora | Auditoría a los procesos de Comunicación Estratégica y Divulgación Minero Energética | 6.1.5. Al revisar la información entregada por la Oficina de Gestión de Información sobre la ejecución presupuestal sobre la ejecución de recursos asignados a la actividad "Articular el posicionamiento institucional en espacios de divulgación estratégicos", así como el resumen ejecutivo del proyecto de inversión, publicado en el Sistema de Seguimiento de Proyectos de Inversión SPI-DNP y la versión 6 del Plan Anual de Adquisiciones - PAA-2019, publicado en el SECOP II, se reporta únicamente la suscripción del contrato interadministrativo CI-027-2019 de Logística, para atender la Divulgación Minero Energética, bajo el esquema tipo bolsa por valor de \$106.000.000 de los cuales se ejecutaron \$74.273.257; es decir que en ninguno de los tres reportes se incluye la asignación de \$6.426.000 a la actividad de capacitación a través de la inscripción de funcionarios al Congreso del MEM con la OS 200-2019-050, como un aporte a la divulgación estratégica de la Entidad; situación que denota debilidades en los controles implementados tanto por el líder de los procesos auditados como por los responsables del monitoreo y seguimiento de la ejecución de los recursos financieros asignados. | Evaluación Interna | Coordinar internamente con el área de planeación un formato de reporte de ejecución presupuestal para que ellos hagan el reporte adecuado en el SPI -DNP | Preventiva | Oficina de Gestión de la Información | Juan Carlos Arce/ Oliver Diaz Iglesias/ Angie Torres Rojas | Jefe Oficina de Información, Profesionales Especializado y Universitario | 8/06/2020 | 30/11/2020 |