

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO Instituto Cultural de las Fuerzas Armadas	GESTIÓN INTEGRAL PARA LA MEJORA CONTINUA	Código: 2EM-GMC-PR-01 Fecha: 21/05/2018
	PROCEDIMIENTO DE REFERENCIACIÓN COMPETITIVA	Versión: 1 Página 1 de 3

OBJETIVO: Establecer actividades que permitan mejorar la gestión del Idartes a partir de la revisión y comparación de las buenas prácticas observadas en otras entidades públicas, con base en los lineamientos de referencia competitiva o de benchmarking.

ALCANCE: Inicia con la identificación del proceso o trámite a mejorar, continua con la revisión de las posibles entidades que tienen buenas prácticas frente al proceso o trámite a mejorar, se realiza la programación y visita a la entidad seleccionada, se realiza el ejercicio de referencia competitiva a través de los instrumentos establecidos por la entidad y finaliza con la implementación de las acciones de mejora basadas en la respectiva referencia competitiva.

RESPONSABLE: Oficina Asesora de Planeación

NORMATIVIDAD:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA: Art 209 y 269

NORMA NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

NORMA NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

DECRETO NACIONAL 4485 DE 2009: "Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública."

NORMA NTDSIG 001:2011 Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión.

DECRETO DISTRITAL 652 DE 2011: "Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales"

DECRETO 943 DE 2014: "Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI "

LINEAMIENTO No. 14 DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL – Referenciación Competitiva

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

1. Para realizar la identificación y selección de un problema, trámite y/o proceso objeto de la referencia, se debe tener en cuenta como mínimo:
 - a) Los Planes de acción, Planes de Mejoramiento, las PQRS y las Encuestas de satisfacción de usuarios
 - b) El proceso que tenga un alto nivel de impacto dentro de la entidad
 - c) El proceso o actividad debe tener resultados medibles que se puedan evidenciar
 - d) El proceso o actividad en el que se identifiquen claramente las causas de insatisfacción de los usuarios o ciudadanos.
2. Para definir la entidad con la que se realizará el ejercicio de referencia, se tendrá en cuenta el proceso, la experiencia, la metodología, los servicios similares que presta y el objeto a comparar. En lo posible, la entidad seleccionada debe ser referente de excelencia o que esté certificada en normas ISO, preferiblemente del sector Distrital y/o cuya misión sea similar al Idartes.
3. Para definir el equipo de trabajo de la entidad que liderará la visita se tendrán en cuenta las personas clave que conozcan el proceso, procedimiento, servicios y demás temas sujeto de referencia; al igual que contar con la experiencia, capacidad de descripción y retroalimentación de la información resultante de este ejercicio. Este equipo debe identificar los recursos necesarios para llevar a cabo durante la visita de referencia. Hará parte del equipo de trabajo un representante de la Oficina Asesora de Planeación.
4. Una vez realizada la visita el equipo de trabajo debe realizar un informe, socializar dicho ejercicio a nivel interno y la dependencia involucrada debe formular el plan de mejoramiento del proceso.
5. En caso de que IDARTES sea objeto de visita de referencia competitiva, se debe diligenciar el Formato Evaluación de satisfacción de la visita de Referenciación. Código: 1EM-MCO-F07.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
					
1	IDENTIFICA EL PROCESO O TRÁMITE A REFERENCIAR	Identificar el proceso o trámite de IDARTES para realizar el ejercicio de referencia competitiva teniendo en cuenta la política de operación No. 1 de este procedimiento	Todas las áreas	8 días	
2	PLANIFICA EL PROCESO O TRÁMITE A REFERENCIAR	Planificar el proceso de referencia competitiva estableciendo las necesidades del proceso a mejorar, los aspectos a comparar, medir y evaluar. Para esto se debe conformar un equipo de trabajo, que llevará a cabo la visita teniendo en cuenta la política de operación No. 3 de este procedimiento. P.C: Verificar que se tengan en cuenta los recursos necesarios para realizar la visita.	Todas las áreas	3 días	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		GESTIÓN INTEGRAL PARA LA MEJORA CONTINUA PROCEDIMIENTO DE REFERENCIACIÓN COMPETITIVA			Código: 2EM-GMC-PR-01 Fecha: 21/05/2018 Versión: 1 Página 2 de 3
3	SELECCIONA LA ENTIDAD A VISITAR Y LAS ACTIVIDADES A 	<p>Se debe seleccionar la entidad a visitar teniendo en cuenta la política de operación No. 2 de este procedimiento, posteriormente se debe determinar las actividades a desarrollar teniendo en cuenta cual es el trámite o proceso que se va a referenciar</p> <p>P.C: Se debe verificar que los procesos a referenciar en la entidad seleccionada puedan ser replicables en Idartes.</p>	Equipo de trabajo que va a desarrollar la referenciación	5 días	
4	CONTACTA LA ENTIDAD 	<p>Contactar a la entidad seleccionada, explicando el objeto de la referenciación, solicitando el respectivo acompañamiento y orientación por parte de dicho proceso o área de la entidad y se establece la posible fecha de la visita.</p>	Equipo de trabajo que va a desarrollar la referenciación	1 dia	Oficio o correo electrónico
5	ESTABLECE LOS OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA 	<p>Establecer los objetivos, alcance y preguntas o aspectos claves para realizar el ejercicio de referenciación. Así mismo, establecer los parámetros a comparar, medir y evaluar frente al proceso seleccionado. Estos pueden ser consignados en el formato de la referenciación competitiva.</p> <p>P.C: Verificar que se incluyan los indicadores o mediciones del proceso a referenciar para mirar los resultados obtenidos y que permitan la posterior comparación</p>	Equipo de trabajo que va a desarrollar la referenciación	3 días	Formato Visita de Referenciación Competitiva 2EM-GMC-F-07
6	REALIZA LA VISITA DE REFERENCIACIÓN 	<p>De acuerdo con lo concertado con la entidad se realiza la visita de referenciación competitiva según los parámetros establecidos.</p> <p>P.C: Se debe llevar el formato de referenciación competitiva para documentar en este los resultados de la visita.</p>	Equipo de trabajo que va a desarrollar la referenciación	1 dia	Formato Visita de Referenciación Competitiva 2EM-GMC-F-07
7	EVALUA Y VERIFICA LOS RESULTADOS OBTENIDOS 	<p>Evaluando los resultados obtenidos en la visita de referenciación, verificando si se cumplieron los objetivos inicialmente planteados y realizar un análisis comparativo entre los resultados obtenidos de la visita y el procedimiento actual del proceso o trámite que se desarrolla en el Idartes.</p>	Equipo de trabajo que va a desarrollar la referenciación	3 días	
8	ELABORA INFORME DE RESULTADOS 	<p>Elaborar el informe de resultados, verificando que se incluya una breve descripción de la práctica exitosa, las dificultades encontradas durante la visita y las recomendaciones del caso. el cual se debe socializar al interior del área, dependencias involucradas y a la Oficina de Planeación. El informe se allegará por medio de correo electrónico y los formatos en medio físico</p>	Equipo de trabajo que va a desarrollar la referenciación	3 días	Oficio con informe de la referenciación competitiva
9	SUSCRIBE PLAN DE MEJORAMIENTO 	<p>Definir las acciones que se puedan aplicar en la entidad acorde con la visita realizada y suscribir el plan de mejoramiento de acuerdo al procedimiento establecido 2EM-CES-PD-02 Formulación y seguimiento al plan de mejoramiento por procesos</p>	Todas las áreas	3 días	Procedimiento 2EM-CES-PD-02 Formulación y seguimiento al plan de mejoramiento
10	REALIZA SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO 	<p>Realizar seguimiento a las acciones definidas en el plan de mejoramiento atendiendo el procedimiento "2EM-CES-PD-02 Formulación y seguimiento al plan de mejoramiento por procesos"</p>	Área de Control Interno	Semestral	Procedimiento 2EM-CES-PD-02 Formulación y seguimiento al plan de mejoramiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	GESTIÓN INTEGRAL PARA LA MEJORA CONTINUA	Código: 2EM-GMC-PR-01 Fecha: 21/05/2018
	PROCEDIMIENTO DE REFERENCIACIÓN COMPETITIVA	Versión: 1
		Página 3 de 3

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados verificados.

EFICIENCIA: Resultado entre el resultado y los recursos utilizados.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

REFERENCIACIÓN O BENCHMARKING: Herramienta de mejoramiento continuo que permite identificar posibles soluciones no pensadas al interior de las entidades, tendientes a mejorar el desempeño de sus procesos a partir del análisis de las prácticas exitosas implementadas al interior de otras entidades y que son tomadas como referentes.

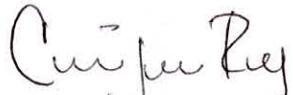
USUARIO: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

ANEXOS:

Formato Visita Referenciación Competitiva. Código: 2EM-GMC-F-07., Versión 1

Formato Evaluación de satisfacción de la visita de Referenciación. Código: 2EM-GMC-F-06., Versión 1

HISTORICO DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
1	21/05/2018	Emisión Inicial de acuerdo con la actualización del mapa de procesos de la entidad, en LMD anterior corresponde al código: 1EM-MCO-PD-06

Elaboró	Aprobó	Revisó	Avaló
 Camila Crespo Murillo Contratista Oficina Asesora de Planeación	 Luis Fernando Mejia Jefe Oficina Asesora de Planeación	 Camila Crespo Murillo Contratista Oficina Asesora de Planeación	 Luis Fernando Mejia Jefe Oficina Asesora de Planeación