 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 1 de 10

Firma de Autorizaciones		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Alex Fernando Palma Huergo	Dalis Yadira Cuastuza Montenegro	Oscar Andrés Garcia Prieto
Profesional Universitario	Contratista	Jefe Oficina de Control Interno
Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción
9/12/2014	1.0	Creación del Documento

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar, analizar, definir y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales detectadas en el SIG y en la Gestión del FVS, con el fin de mitigar cualquier impacto causado para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia. Así mismo, para la identificación de oportunidades de mejora de los procesos y servicios de la Entidad.

2. ALCANCE


El presente manual inicia con la identificación, análisis de causas, definición e implementación del plan de mejoramiento y termina con la verificación de la eficacia de mismo.

3. DEFINICIONES TÉCNICAS

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

	Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 2 de 10

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad real: Incumplimiento a un requisito establecido, para la cual la acción a tomar es una corrección y acción correctiva. Cuando no requiere de corrección, se debe aclarar que no aplica.

No conformidad potencial: Riesgo de incumplimiento a un requisito, para la cual, la acción a tomar es una Acción preventiva.

Oportunidad de Mejora: Acción realizada para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.

4. REFERENCIA NORMATIVAS

- Ley 87 de 1993: Se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 de 2003: Crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 594 de 2000 por la cual se dicta la Ley general de Archivos y se dictan otras disposiciones


5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC-ISO 9001:2008
- Norma NTCGP 1000:2009
- Norma NTC ISO 14001:2004
- MECI 2014

6. POLITICAS DE OPERACIÓN

Fuentes de identificación de no conformidades reales, potenciales, u oportunidades de mejora:

- Informes de Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión,
- Informes de Auditoría de entes certificadores,
- Informes de Auditoría de entes de control,
- Informes de evaluación independiente del sistema de control interno,
- Informes de gestión,
- Resultados de indicadores de procesos o producto,

	Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 3 de 10

- Productos no conformes,
- Quejas, reclamos y derechos de petición,
- Resultados de encuestas de percepción,
- Oportunidades de mejora identificadas en los procesos y procedimientos,
- Revisiones por la Dirección, entre otros aspectos

Acción correctiva - cuando se presenta las siguientes situaciones:


- Resultados de las auditorías externas e internas de la Entidad, realizadas con el fin de evaluar el desempeño de la Entidad y/o del Sistema Integrado de Gestión.
- Quejas, reclamos recurrentes por parte de los usuarios o servidores del FVS.
- Análisis de Indicadores.
- Resultado de evaluación insatisfactoria por parte de los usuarios.
- Reporte de las fallas en la prestación del servicio recurrentes.
- Hallazgos por parte de entes de control.
- Resultados de las revisiones por la Alta Dirección.
- Materialización de un riesgo identificado.
- Resultado del seguimiento a los objetivos, metas y programas.
- Identificación y seguimiento a los productos No Conformes.
- Desempeño ambiental.
- Resultados de la atención a las emergencias que se puedan presentar o de los simulacros que se desarrollen.

Acción preventiva - cuando se presenta las siguientes situaciones:

- Informes de entes de control.
- Informes de las Revisiones por la Alta Dirección.
- Sugerencias de mejoramiento de servidores públicos o usuarios.
- Observaciones o aspectos por mejorar del resultado de una auditoria.
- Desviación parcial en detrimento del cumplimiento de las metas establecidas sin que haya incumplimiento de las mismas.
- Propuestas de mejoramiento resultado del autocontrol.
- Elaboración de mapas de riesgos.
- Identificación de los aspectos ambientales y evaluación de los impactos ambientales.

Acción de mejora – Se puede presentar cuando se identifica que se puede optimizar y potencializar el desempeño de un proceso y el cumplimiento de los requisitos, a partir de:

- Análisis de Datos.
- Resultados de Auditorías
- Resultados de Seguimiento y Medición
- Revisión por la Dirección

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 4 de 10

- Sugerencias de los clientes, usuarios y Servidores públicos.
- Análisis de las peticiones, quejas y reclamos.
- En el desempeño de los procesos.

Análisis de causas: El análisis de las causas se realiza con el fin de determinar las causas raíces que dieron origen a la no conformidad real o potencial de tal forma que la acción que se plantee sea acorde a la magnitud del problema identificado.

Se establecen las posibles causas de acuerdo con una de las metodologías establecidas en el SIG automatizado - modulo Mejora (espina de pescado, 5 porqués, análisis de causa - efecto y lluvia de ideas).

7. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y OPORTUNIDAD DE MEJORA.

7.1 Identificación de las necesidades de acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora.

Se deben identificar las necesidades de acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora, las cuales se pueden originar por las fuentes descritas en las políticas de operación. Esta gestión se adelanta desde las dependencias y es responsabilidad del Líder de Proceso.

7.2 Reporte de hallazgos SIG automatizado - Modulo Mejora.


Se diligencia el modulo de Mejoras del SIG automatizado indicando (tipo de acción, origen, proceso, líder del proceso y descripción del hallazgo).

> INGRESO DE ACCIONES

Tipo acción :	Acción Correctiva
Origen:	Observación Cliente Interno
Proceso:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
Líder de proceso:	Administrador Del Sistema / Administrador Del Sistema Asignar
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA - ITS	
CREAR	

Fuente: Manual Planes de Mejoramiento Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, D.C. (FVS) figura 4.

Esta gestión se adelanta desde las dependencias y es responsabilidad del Líder de Proceso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<p>Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.</p>	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 5 de 10

En el caso de acciones formuladas en consecuencia de los diferentes módulos del SIG automatizado (auditorias, PNC, riesgo), el registro se genera de manera automática.

7.3 Aprobar o rechazar las acciones propuestas.

El líder del proceso deberá dar aprobación o rechazo de las acciones propuestas

Si se realiza la aprobación, el líder del proceso podrá asignar al responsable para formular el plan de mejoramiento.

> INGRESO DE ACCIONES

Tipo acción:	No Conformidad	
Origen:	Observacion Cliente Interno	
Proceso:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	
Líder de proceso:	Administrador Del Sistema 1	
Responsable de Formular Plan de Mejoramiento:	Olga Patricia Quintero Castellanos / Profesional Especializado Análisis De Gestión Institucional	Asignar

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA - ITS



Aprobar Rechazar

Figura 8.

Fuente: Manual Planes de Mejoramiento Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, D.C. (FVS) figura 8.


Si rechaza se devolverá a la persona que reporto el hallazgo (debe iniciar la gestión desde el numeral 7.1)

Esta gestión se adelanta desde las dependencias y es responsabilidad del Líder de Proceso.

7.4 Formular plan de mejoramiento -Incluir información de la acción, establecer causas (preventiva, correctiva o oportunidad de mejora).

Se deben diligenciar los espacios en el modulo de mejora - SIG automatizado (el costo asociado, Descripción de la acción (meta / alcance) Participantes).

Se establecen las posibles causas de acuerdo con una de las metodologías establecidas en el modulo de mejora - SIG automatizado (espinas de pescado, 5 porqués, análisis de causa - efecto y lluvia de ideas), al igual, se diligencia el formato del plan de mejoramiento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<p>Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.</p>	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 6 de 10

en el SIG, (el formato varia si es de origen interno o externo) posteriormente se remite para aprobación o rechazo.

> IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS

Causa	Priorización	EDICIÓN
Causa 1	Causa dependiente	 

> PLAN DE MEJORAMIENTO

causa	Actividad a desarrollar para eliminar la causa	Producto Esperado	Meta	Unidad de Medida	Responsable ejecución	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	EDICIÓN
causa 1	Actividad a desarrollar para eliminar la causa:	Producto Esperado:	100	Unidad de Medida:	Responsable de ejecución:	2013- 2013-06-06	2013- 2013-06-07	Administrador Del Sistema / Administrador Del Sistema	 

Enviar a aprobación

Figura 10.

Fuente: Manual Planes de Mejoramiento Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, D.C. (FVS) figura 10.

Esta gestión se adelanta desde las dependencias y es responsabilidad del Líder de Proceso.


7.5 Aprobar o rechazar el plan de Mejoramiento.

Una vez revisado el plan de mejoramiento que ha sido enviado al líder de proceso, el cual, puede aprobar o rechazar según sea el caso.

Si lo aprueba el SIG automatizado, despliega una nueva pantalla donde se informa de la aprobación para la generación de las respectivas tareas a desarrollar.

Si rechaza, el SIG automatizado regresa a la persona que lo envió. (Debe retomar en la desde el punto.7.4)

Esta gestión se adelanta desde las dependencias y es responsabilidad del Líder de Proceso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<p>Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.</p>	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 7 de 10

7.6 Reportar avance de las acciones.

El responsable de una acción deberá reportar el avance en valores numéricos en porcentaje y la descripción de las actividades realizadas, todo soporte deberá ser adjuntado en el SIG - Modulo Mejora.



> INFORMACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA PARA LA TAREA ASIGNADA

Tipo de acción:	No Conformidad
Descripción Hallazgo:	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA - ITS
Proceso:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
Fuente:	Observacion Cliente Interno - Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Descripción de la acción:	NO APLICA
Responsable de la acción:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Líder de proceso:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Acción:	

Tarea	Fecha inicial	Fecha final	Producto esperado	Meta	Unidad de medida	Avance	Duración
Actividad a desarrollar para eliminar la causa:	2013-09-29	2013-10-11	Producto Esperado:	100	Unidad de Medida:	<input type="text" value=""/> %	13 días

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

DOCUMENTOS SOPORTE:

Cargar Adjuntos

Ver avances


Ver seguimientos

ACTUALIZAR

Figura 17.

Fuente: Manual Planes de Mejoramiento Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, D.C. (FVS) figura 17.

Mientras que la acción se encuentre con un avance inferior al 100% permanecerá la actividad. Esta gestión se adelanta desde las dependencias y es responsabilidad del Líder de Proceso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<p>Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.</p>	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 8 de 10

7.7 Realizar seguimiento de las acciones.

El responsable realizara el seguimiento del cumplimiento y veracidad de la información que se encuentra reportada en el SIG automatizado modulo de mejoras.

> INFORMACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

Tipo de acción:	No Conformidad
Descripción Hallazgo:	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA - ITS
Proceso:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
Fuente:	Observacion Cliente Interno - Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Descripción de la acción:	NO APLICA
Líder de proceso:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Responsable de Formular Plan de Mejoramiento:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Acción:	

> PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO

Tarea	Fecha Seguimiento	Responsable por Defecto	Meta	Producto Esperado	Avance	Duración	Fecha Inicial	Fecha Final	Seguimiento a Tareas
Actividad a desarrollar para eliminar la causa:	27-09-2013	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema	100	Producto Esperado:	100 %	12 días	2013-09-29	2013-10-11	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> Guardar Seguimiento <small>VER SEGUIMIENTOS ANTERIORES</small>
AGREGAR TAREAS									
Tarea	Responsable	Duración	Modificar	Eliminar					
+									


Las tareas fueron realizadas correctamente? SI NO

Enviar a seguimiento

Figura 18.


Fuente: Manual Planes de Mejoramiento Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, D.C. (FVS) figura 18.

COPIA

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<p>Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.</p>	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 9 de 10

7.8 Evaluación del Plan de Mejoramiento.

El líder del Proceso incluirá la información correspondiente a: si la tarea fue eficaz, comentarios generales y la mejora e impacto generados. Esta gestión se adelanta desde las dependencias y es responsabilidad del Líder de Proceso.



INFORMACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

Tipo de acción:	No Conformidad
Descripción Hallazgo:	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA - ITS
Proceso:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
Fuente:	Observación Cliente Interno - Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Descripción de la acción:	NO APLICA
Responsable de Formular Plan de Mejoramiento:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Líder de proceso:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Acción:	

PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO

Actividad a desarrollar para eliminar la causa	Fecha Seguimiento	Responsable por Defecto	Meta	Unidad de medida	Producto Esperado	Avance	Duración	Fecha Inicial	Fecha Final	Seguimiento a Tareas
Actividad a desarrollar para eliminar la causa:	27-09-2013	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema	100	Unidad de Medida:	Producto Esperado:	100 %	12 días	2013-09-29	2013-10-11	VER SEGUIMIENTOS

EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO


El plan fue eficaz?	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
Comentarios generales:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>
Mejora e Impacto Generado:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>

Finalizar Plan

Figura 21.

Fuente: Manual Planes de Mejoramiento Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, D.C. (FVS) figura 21.

Con el objeto de finalizar el Plan, el cual se envía para que realice el cierre definitivo de la acción.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<p>Manual para la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora.</p>	Código: SEC-MA-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 9/12/2014	
		Acto Administrativo: Resolución 421 de 2009	
		Fecha Vigencia: 9/12/2014	Página 10 de 10

7.9 Cerrar acción.

Si la Acción es susceptible de cierre por la OACI y fue cumplida al 100% se procederá a cerrar, para lo cual se Finalizara en el SIG automatizado - modulo mejora

Si la Acción no fue desarrollada en su totalidad se devolverá al responsable para su respectiva corrección. (La gestión inicia en la actividad 7.6)

> INFORMACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

Tipo de acción:	No Conformidad
Descripción:	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA - ITS
Proceso:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
Fuente:	Observacion Cliente Interno
Responsable de Formular Plan de Mejoramiento:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Líder de proceso:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema
Descripción de la acción:	NO APLICA
Evaluación:	
Comentarios Generales Líder de proceso:	Comentarios generales: -VER COMENTARIOS ANTERIORES
Mejora o Impacto Generado:	Mejora o Impacto Generado:

Plan de Mejoramiento definido					
Tarea	Responsable	Avance	Duración	Fecha Iniciación	Seguimiento Responsable de Gestión
Actividad a desarrollar para eliminar la causa:	Administrador Del Sistema/Administrador Del Sistema	100 %	12 días	2013-09-29	VER SEGUIMIENTO

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
El plan fue eficaz?	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO

Finalizar acción
Devolver a corrección

Figura 23.

Fuente: Manual Planes de Mejoramiento Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, D.C. (FVS) figura 23.

Para acciones que tienen origen la Contraloría de Bogotá, su cierre estará supeditado a la manifestación del ente de control.

Esta gestión se adelantaran conjuntamente desde Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Control Interno, y es responsabilidad sus jefes.

7.10 Comunicar resultados.

Se comunica el consolidado de los resultados del seguimiento a las acciones al Comité del Sistema Integrado de Gestión, manifestando las acciones que se encuentran al 100%, y las falencias encontradas.

Esta gestión se adelantaran desde la Oficina Comunicaciones y será verificada por la jefatura de la oficina de control interno.