

• **OBJETIVO PROCEDIMIENTO**

Establecer el análisis de causas y las actividades de mejoramiento para las No conformidades y oportunidades de mejora derivadas de las auditorías internas y externas de calidad u otras fuentes definidas, con el propósito de eliminar las causas que las generaron.

• **ALCANCE**


Inicia con las No conformidades u oportunidades de mejora definidas en los informes de auditoría interna o externa de calidad u otras fuentes, continua con el análisis de causas y la formulación de los planes de mejoramiento, finalizando con el seguimiento y aprobación de las acciones propuestas en el aplicativo Suite Vision.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Revisar y analizar los informes finales derivados de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad y otras fuentes generadoras de No Conformidades y Oportunidades de Mejora	Cada proceso responsable realiza la revisión del informe de auditoría y el análisis de las No conformidades y oportunidades de mejora, así como las generadas por otras fuentes como revisión por la dirección, materialización de riesgos, autoevaluación de los procesos.	Todos los procesos	Lista de asistencia
2	Realizar Análisis de Causas	Cada proceso realiza el análisis de causas para las No conformidades producto de las auditorías internas de calidad o derivadas de otras fuentes, siguiendo los lineamientos definidos por la entidad. NOTA: El proceso deberá realizar análisis de causas y determinar actividades de plan de mejoramiento para las No Conformidades detectadas, con el propósito de identificar la causa raíz.	Responsables de los procesos/Profesionales asignados Oficina Asesora de Planeación.	Formato Plan de Mejoramiento FOR-SIG-121-023

		<p>Para las oportunidades de mejora se establecerán actividades de mejoramiento pero no se diligenciará el formato establecido para el análisis de causas.</p>		
3	<p>Formular Plan de Mejoramiento</p>	<p>Establecer las acciones para subsanar o eliminar la (s) causa (s) de la (s) que originaron las No conformidades.</p> <p>NOTA: Para la elaboración de los planes de mejoramiento, en caso de ser necesario se contactará a la Oficina Asesora de Planeación, para su asesoría.</p> <p>El plan de mejoramiento derivado de las auditorías internas de calidad, debe realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la entrega del informe final de la auditoría por parte de la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Las acciones que se propongan en lo posible no deben tener un plazo de ejecución superior a un (1) año.</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>Plan de Mejoramiento Formato FOR-SIG-121-023</p>
4	<p>Revisión y aprobación del plan de mejoramiento.</p>	<p>Una vez elaborado el plan de mejoramiento, el líder del proceso lo revisa y aprueba.</p>	<p>Líder del proceso</p>	<p>Plan de mejoramiento Formato FOR-SIG-121-023</p>

5	Remitir Plan de Mejoramiento a la Oficina Asesora de Planeación	Mediante correo electrónico el líder del proceso remite el Plan de Mejoramiento, con las acciones correctivas y de mejora al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Líderes de proceso	Correo electrónico con el anexo del plan de mejoramiento en Formato FOR-SIG-121-023.
6	Cargar Plan de Mejoramiento en la plataforma	Una vez recibido el plan de mejoramiento, el profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación, procede a realizar el cargue en el aplicativo establecido, dentro de los cinco (5) días siguientes y se comunicará a los procesos a través de correo electrónico para que se ejecuten las acciones en las fechas programadas.	Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación	Información cargada en el aplicativo. Correo electrónico, dirigido a los líderes de los procesos.
7	Realizar las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento	Reportar las evidencias de la ejecución de las acciones, en las fechas programadas en el aplicativo, siguiendo los lineamientos definidos en el Manual de Planes Institucionales (MAN-DES-120-002)	Líderes de proceso y profesionales asignados	Evidencias reportadas en el Aplicativo
8	Realizar Seguimiento al reporte de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento	Realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de las acciones programadas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Planes Institucionales (MAN-DES-120-002). * Si las evidencias reportadas no cumplen con lo especificado dentro del Plan de Mejoramiento, pasa a Actividad 9	Responsable asignado de la Oficina Asesora de Planeación	Evidencias reportadas en el Aplicativo

		<p>* Si las evidencias reportadas cumplen, se aprueba la tarea</p>		
9	<p>Solicitud de modificación de las acciones y/o tareas en las fechas establecidas en el Plan de Mejoramiento</p>	<p>El líder del Proceso remitirá a través de memorando la solicitud de modificación de las acciones y/o tareas o fechas, con su correspondiente justificación, siguiendo los lineamientos definidos en el Manual de Planes.</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>Memorando con la solicitud de modificación.</p>
10	<p>Modificación de las acciones y/o tareas establecidas en el Plan de Mejoramiento</p>	<p>Pasa a Actividad 5</p> <p>Realizar las modificaciones al plan de mejoramiento solicitadas por el líder del proceso en el aplicativo, dentro de los cinco (5) días siguientes en el aplicativo establecido, al igual que el memorando de la solicitud como evidencia del cambio realizado.</p>	<p>Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Información cargada en el aplicativo Memorando con la solicitud de modificación.</p>
11	<p>Devolución de las acciones y/o tareas reportadas por el líder de proceso</p>	<p>Una vez revisada la evidencia cargada por el proceso en el aplicativo, si no da cumplimiento a la actividad propuesta, se hará devolución con las observaciones correspondientes.</p>	<p>Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Suite Visión Empresarial - verificación de evidencias y devolución de acciones y/o tareas.</p>
12	<p>Aprobar resultados y realizar aprobación de tareas</p>	<p>Pasa a Actividad 7</p> <p>Se da visto bueno y se cambia el estado de la tarea a "Aprobada" dentro de la Suite Visión.</p> <p>NOTA: Con la aprobación de la tarea en la Suite Vision, se considera cerrada la actividad como Eficaz.</p>	<p>Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Suite Visión Empresarial</p>

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA		PRO-GMI-121-013
			16/Jul/2024 09:35:04
			Versión 26
13	Realizar Informe de Avance cuatrimestral de planes de mejoramiento	Cada cuatro (4) meses se realiza informe de Planes de Mejoramiento y se comunica a los líderes de procesos con el avance correspondiente, firmado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Fin del procedimiento	Responsable asignado de la Oficina Asesora de Planeación Informe Trimestral de Plan de Mejoramiento - Trazabilidad en el Gestor Documental

• **NORMATIVIDAD**

- ISO 9001:2015
- Decreto 1083 de 2015
- Decreto 1499 de 2017 Reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG
- NTC ISO 19011:2018

• **GLOSARIO**

- Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- Acción de mejora: Acción correctiva o de optimización que se identifica y controla, para lograr mejoras en el desempeño de la organización del Sistema de Gestión Integrado de forma coherente con la política.
- Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito, desviación de estándares, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables.
- Oportunidad de mejora: Situación conforme que denota la oportunidad de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos o mejorar un proceso de la institución.
- Mejora continua: Mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

• **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Manual de calidad
- Manual de planes
- Informe de Auditoria
- Procedimiento Auditorias Sistema Integrado de Gestión Presencial y Virtual

	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
--	---	--

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	Fanny Sabogal Agudelo	Contratista	Oficina Asesora de Planeación
ELABORÓ	Jenny Andrea Díaz Criollo	Profesional de Defensa	Oficina Asesora de Planeación
REVISÓ	Juan Gabriel Pérez Tobaría	Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	Oficina Asesora de Planeación
APROBÓ	Cristhiam Armando García Ariza	Jefe de Oficina	Oficina Asesora de Planeación

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada