

		PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA		PRO-SIG-121-004
				07/Nov/2023 15:49:30
				Versión 24

• OBJETIVO PROCEDIMIENTO

Establecer el análisis de causas y las actividades de mejora sobre las No Conformidades y Observaciones derivadas de las auditorías internas y externas de calidad u otras fuentes definidas en el procedimiento, con el propósito de eliminar las causas que las generaron.

• ALCANCE

Inicia con las no conformidades u observaciones definidas en el informe de auditoría interna o externa de calidad u otras situaciones, la elaboración de los planes de mejoramiento, finalizando con el seguimiento y aprobación de las acciones propuestas.

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	Cada proceso responsable realiza la revisión y análisis del informe final de auditoría, No conformidades, observaciones y/o oportunidades de mejora derivadas de las auditorías.	Todos los procesos	Listas de asistencia
2	Realizar Análisis de Causas	Cada proceso con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, realiza el análisis de causas para las No conformidades producto de las auditorías internas de calidad, 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. Para las observaciones y oportunidades de mejora se establecerán actividades de mejoramiento pero no se diligenciará el formato establecido para el análisis de causas.	Responsables de los procesos/Profesionales asignados Oficina Asesora de Planeación.	Formato Plan de Mejoramiento FOR-SIG-121-023
3	Formular Plan de Mejoramiento	Formular las acciones para subsanar o eliminar la (s) causa (s) de la (s) que originaron las No conformidades. El plan de mejoramiento debe realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, a partir de la entrega del informe final de la auditoría por parte de la Oficina Asesora de Planeación. NOTA: Las acciones que se propongan en lo posible no deben tener un plazo de ejecución superior a un (1) año. Para la elaboración de los planes de mejoramiento, en caso de ser necesario se contactará a la Oficina Asesora de Planeación, para su asesoría.	Líder del Proceso	Formato Plan de Mejoramiento FOR-SIG-121-023
4	Revisión y aprobación del plan de mejoramiento.	Una vez elaborado el plan de mejoramiento, el líder del proceso lo revisa y aprueba.	Líder del proceso	Plan de mejoramiento
5	Remitir Plan de Mejoramiento a la Oficina Asesora de Planeación	Mediante memorando, el líder del proceso remite el Plan de Mejoramiento, con las acciones correctivas y de mejora a la Oficina Asesora de Planeación.	Líderes de proceso	Memorando y soportes en excel con el plan de mejoramiento a través del gestor documental

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

		PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA		PRO-SIG-121-004
				07/Nov/2023 15:49:30
				Versión 24
6	Cargar Plan de Mejoramiento en la plataforma	Una vez recibido el plan de mejoramiento, 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 memorando, para que se ejecuten las acciones dentro de las fechas programadas.	Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación	Información cargada en el aplicativo Memorando 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 * Si las evidencias reportadas cumplen, se aprueba la tarea	Responsable asignado de la Oficina Asesora de Planeación	Evidencias reportadas en el Aplicativo
9	Solicitud de modificación de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento	El líder del Proceso remitirá a través de memorando la solicitud de modificación de las acciones y/o tareas con su correspondiente justificación, siguiendo los lineamientos definidos en el Manual de Planes. Pasa a Actividad 5	Líder del Proceso	Memorando con la solicitud de modificación.
10	Modificación de las acciones y/o tareas establecidas en el Plan de Mejoramiento	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.	Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación	Información cargada en el aplicativo Memorando con la solicitud de modificación.
11	Devolución de las acciones y/o tareas reportadas por el líder de proceso	Una vez revisada la evidencia cargada por el proceso en el aplicativo, si no cumple con la actividad propuesta, se hará devolución con las observaciones correspondientes. Pasa a Actividad 7	Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación	Suite Visión Empresarial - verificación de evidencias y devolución de acciones o tareas.
12	Aprobar resultados y realizar aprobación de Tareas	Se da visto bueno y se cambia el estado de la tarea a "Aprobada" dentro de la Suite Visión.	Profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación	Suite Visión Empresarial
13	Realizar Informe de Avance Trimestral De Planes de Mejoramiento	Cada tres (3) 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**

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

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA		PRO-SIG-121-004
			07/Nov/2023 15:49:30
			Versión 24

- ISO 9001:2015
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG
- Decreto 1499 de 2017
- 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

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	Fanny Sabogal Agudelo	Contratista	Oficina Asesora de Planeación
ELABORÓ	Karol Tatiana Rivera Torres	Profesional Defensa	Oficina Asesora de Planeación
REVISÓ	Malcolm Cuero Guarín	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Planeación
APROBÓ	Malcolm Cuero Guarín	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Planeación

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