

INFORME ESTADO NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA UGG

I SEMESTRE 2023

VICEMINISTERIO PARA LA ESTRATEGIA Y PLANEACIÓN

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO
GRUPO GESTIÓN Y VALOR PÚBLICO**

	INFORME	Página 2 de 2
		Código: DP-F-003
	TITULO EN MAYUSCULA	Versión: 3
		Vigente a partir de: 31 de Mayo de 2023

FECHA DE EMISIÓN: 04 de julio de 2023

OBJETIVO: Presentar el estado de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora identificadas para el Sistema de Calidad de la Unidad de Gestión General activas en la Plataforma Suite Vision Empresarial.

INTRODUCCIÓN

Las Oportunidades de Mejora son un factor constante en las organizaciones, toda vez que siempre existirá la posibilidad de obtener mejores resultados.

Las auditorías a los sistemas de gestión de calidad tienen entre sus fines el de identificar todas las áreas de oportunidad y comunicarlas a los líderes de los procesos y los involucrados para que estas se corrijan o mejoren, estas iniciativas correctivas o de mejora deberán servir como elemento para lograr la consecución de objetivos que permitan maximizar el efecto de las buenas prácticas.

Cada una de las acciones, deberá ser analizada y estructurada en un conjunto de actividades que, una vez aprobadas se llevarán a cabo a través de un plan de trabajo, dependiendo de la complejidad de las actividades, podrán requerirse más o menos recursos, por ejemplo, unas pocas horas de dedicación de una sola persona, o hasta cientos de horas de un equipo multidisciplinar.

Para la presente vigencia se implementó una nueva metodología que busca mejorar y simplificar la puesta en marcha de las acciones establecidas para eliminar las causas de las No Conformidades, hallazgos y Oportunidades de Mejora.

En primera instancia se definieron únicamente 4 pasos para el desarrollo de las acciones: Análisis, Revisión, Ejecución y Eficacia.

En lo que se refiere a las No Conformidades o Acciones Correctivas se deberá establecer la corrección y análisis de causas de acuerdo con la metodología y formato establecido, teniendo en cuenta que las correcciones y Acciones Correctivas estén encaminadas a eliminar la causa raíz priorizada.

En cuanto a las Oportunidades de Mejora o Acciones de Mejora no se realizará análisis de causas y en su lugar se establecerá un objetivo de mejora y se definirán las acciones para lograr los resultados esperados.

En ambos casos, NC/OM, se creará un Plan de trabajo en el módulo mejoras que estará asociado al módulo Planes para facilitar su seguimiento y documentación.

DESARROLLO TEMÁTICO

En el siguiente informe, se presenta un reporte general del primer semestre de 2023 de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora, posteriormente se presenta un reporte del estado de las acciones, por proceso, por tipo y por paso, en seguida se presenta un reporte de las solicitudes de cancelación y por último se generan conclusiones y recomendaciones.

	INFORME	Página 2 de 2
	TITULO EN MAYUSCULA	Código: DP-F-003
		Versión: 3
		Vigente a partir de: 31 de Mayo de 2023

REPORTE GENERAL NC/OM-I SEMESTRE 2023



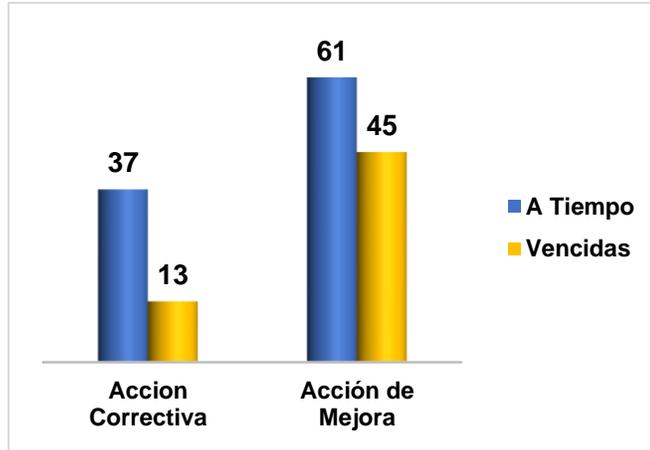
Del total de hallazgos evidenciados para la Unidad de Gestión General, **156** se encuentran en desarrollo, es decir que el usuario responsable ya ha realizado alguna acción frente a los pasos del flujo y **23** en estado “nuevo”, es decir que no han sido objeto de ninguna acción frente a los pasos del flujo.

En lo que se refiere a las acciones que se encuentran en desarrollo, **50** corresponden a Acciones Correctivas o No Conformidades y **106** corresponden a Acciones de Mejora u Oportunidades de Mejora identificadas en ejercicios de auditoría interna y externa:



Respecto a las Acciones Correctivas, se evidenció que, **37** se han venido desarrollando dentro de los plazos establecidos y **13** se encuentran en estado vencido.

Frente a las Acciones de Mejora se logró evidenciar que **61** se han ejecutado a tiempo y **45** presentan algún tipo de vencimiento.



A continuación, se presenta un balance de las acciones en desarrollo por proceso:



	INFORME	Página 2 de 2
		Código: DP-F-003
	TITULO EN MAYUSCULA	Versión: 3
		Vigente a partir de: 31 de Mayo de 2023

En la siguiente gráfica se muestra el número de Acciones Correctivas por proceso:

Acciones Correctivas



Es importante señalar que, del total de Acciones Correctivas, **12** se encuentran en estado vencido y corresponden a los siguientes procesos:

PROCESO	# Acciones Correctivas - Vencidas
Gestión Administrativa	2
Gestión Jurídica	2
Gestión Contractual	5
Gestión de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva	1
Evaluación Independiente	1
Relación con el Ciudadano	1

Acciones de Mejora

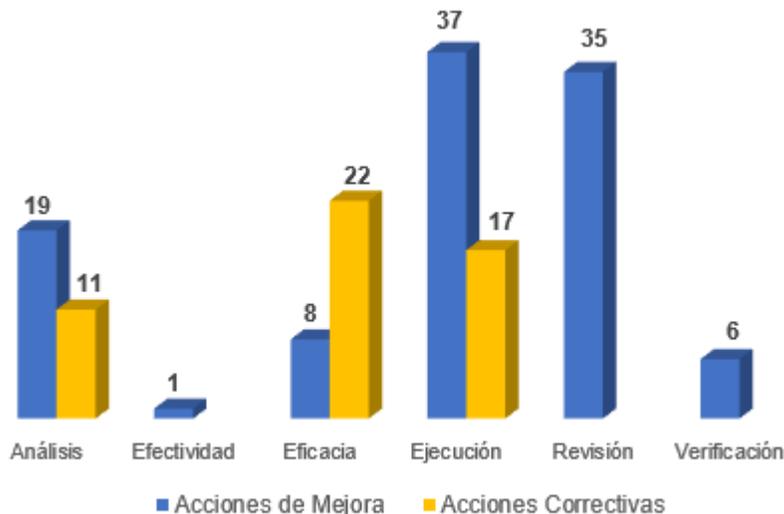


En lo que se refiere al estado de las Acciones de Mejora, se evidenció que 45 se encuentran en estado vencido y corresponden a los siguientes procesos:

PROCESO	# Oportunidades de mejora vencidas
Asuntos Disciplinarios.	4
Bienestar y Salud de la Fuerza Pública	2
Comunicaciones Estratégicas	3
Defensa Técnica Especializada	2
Defensa y Seguridad	2
Derechos Humanos, DIH y Paz	2
Desarrollo Humano de la Fuerza Pública	4
Direccionamiento y Planeación Estratégica	6
Gestión Contractual	1
Gestión de la Autoridad Marítima	2
Gestión de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva	1
Gestión Jurídica	2
Gestión Logística	1
Relación con el Ciudadano	1
Relaciones Internacionales	1
Tics Sectorial	2
Archivos y Gestión Documental	1
Gestión del Talento Humano	3
Gestión Administrativa	5
Total	45

	INFORME	Página 2 de 2
		Código: DP-F-003
	TITULO EN MAYUSCULA	Versión: 3
		Vigente a partir de: 31 de Mayo de 2023

A continuación, se presente un balance tanto de las Acciones Correctivas como de mejora según el paso actual:



IMPLEMENTACIÓN NUEVA METODOLOGÍA PARA EL TRATAMIENTO DE NC/OM:

Es importante mencionar que para la presente vigencia se estableció una nueva metodología que busca simplificar el tratamiento de las acciones, el flujo de mejoramiento se redujo a 4 pasos: Análisis, revisión, ejecución y eficacia.

Una vez notificada la creación de la NC u OM, el líder de proceso o su delegado contará con veinte (20) días calendario para realizar el análisis correspondiente.

Frente a la etapa de análisis, se definieron dos caminos:

Para el caso de las No Conformidades, se deberá establecer la corrección y análisis de causas de acuerdo con la metodología y formato establecido (espina de pescado), teniendo en cuenta que las correcciones y Acciones Correctivas estén encaminadas a eliminar la causa raíz priorizada.

Para el caso de las Oportunidades de Mejora: no se realizará análisis de causas y en su lugar se establecerá un objetivo de mejora y se definirán los resultados esperados.

En ambos casos, NC/OM, se creará un Plan de trabajo en el módulo mejoras que estará asociado al módulo Planes para facilitar su seguimiento y documentación.

Con relación a la etapa de revisión, es importante resaltar que el líder de cada Sistema de Gestión o el Auditor OCIS, revisará la adecuación de las acciones propuestas bien sea para dar continuidad al flujo o para devolverlo a la etapa de Análisis si no cumple con los criterios establecidos.

 	INFORME	Página 2 de 2
		Código: DP-F-003
	TITULO EN MAYUSCULA	Versión: 3
		Vigente a partir de: 31 de Mayo de 2023

En lo que se refiere a la etapa ejecución El tiempo máximo establecido para la ejecución de las acciones es de doce (12) meses, sin embargo, este plazo dependerá de la complejidad de las actividades a desarrollar, algunas podrán llevarse a cabo en el inmediato plazo y otras requerirán la totalidad del tiempo.

Solamente aquellas que impliquen recursos económicos adicionales o relacionadas con creación de nuevas infraestructuras físicas podrán superar este periodo hasta por una vigencia más.

En cuanto al paso de eficacia, se definieron sesenta (60) días calendario para finalizar o devolver el flujo, teniendo en cuenta que para determinar la eficacia se deberá revisar la estricta y oportuna ejecución de las actividades formuladas en la etapa de Análisis, y evidenciar que con la ejecución de las acciones planeadas se solucionó o eliminó la causa raíz identificada, en el caso de No Conformidades. Para las Oportunidades de Mejora, la eficacia se evaluará por el cumplimiento del objetivo y logro de los resultados esperados.

Frente a las auditorías externas quien documentará las conclusiones de eficacia, emitidas por el ente certificador en la SVE, será el líder de cada Sistema de Gestión. Para auditorías internas, de entes de Control y demás fuentes serán los auditores de la Oficina de Control Interno Sectorial.

Si se concluye que la acción no fue eficaz o si el plan de acción no fue bien formulado se devolverá el flujo al paso de Análisis, o al paso de Ejecución, si no se llevaron a cabo la totalidad de las tareas o es necesario complementar dicho plan.

SOLICITUD DE CANCELACIÓN EN PLATAFORMA SVE:

Es importante señalar que, para el período de reporte se presentó un incremento en las solicitudes de cancelación tanto de Acciones Correctivas como de Mejora, en total se recibieron **48** solicitudes, generando un importante desgaste tanto para el Grupo Gestión y Valor Público como para algunas dependencias que en ciertos casos ya habían comenzado a ejecutar las acciones correspondientes.

Cabe resaltar que, tanto la metodología como las herramientas para la creación de No Conformidades y Oportunidades de Mejora: (*Procedimiento para el Tratamiento de No Conformidades y Oportunidades de Mejora DP-P-002 e Instructivo Creación No Conformidades y/o Oportunidades de Mejora DP-I-001*) han sido socializados en diferentes escenarios.

	INFORME	Página 2 de 2
		Código: DP-F-003
	TITULO EN MAYUSCULA	Versión: 3
		Vigente a partir de: 31 de Mayo de 2023

ANALISIS Y CONCLUSIONES

- Para el período de reporte se presentó un incremento en las solicitudes de cancelación tanto de Acciones Correctivas como de Mejora, en total se recibieron **48** solicitudes, lo cual evidencia una falta de interiorización de las herramientas dispuestas en el sistema para este fin, por lo que se recomienda que los gestores como multiplicadores de conocimiento socialicen tanto el procedimiento como el instructivo para el Tratamiento No Conformidades y Oportunidades de Mejora disponibles en la SVE.
- Se recomienda que los líderes de proceso realicen un seguimiento estricto de la gestión y ejecución de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora para fortalecer la gestión y agregar valor público, teniendo en cuenta que las NC y OM son herramientas que ayudan a ejecutar la mejora continua como columna vertebral de Sistema de Gestión de Calidad.
- Es importante recordar que la revisión de los análisis y acciones planteadas, producto de lo identificado en las auditorías externas es efectuada por el Grupo Gestión y Valor Público, por lo cual se hace necesario articular esta estructuración para lograr una gestión fluida de las No Conformidades y de las Oportunidades de Mejora.

FIRMA: Original debidamente firmado reposa en archivo del Grupo de Gestión y Valor Público.

ELABORADO: Yuri Orozco Chavarro

CARGO: Asesora Grupo Gestión y Valor Público

FIRMA: Original debidamente firmado reposa en el archivo del Grupo de Gestión y Valor Público

REVISADO: CT. Mónica Castillo González

CARGO: Coordinadora Grupo de Gestión y Valor Público

FIRMA: Original debidamente firmado reposa en el Archivo del Grupo de Gestión y Valor Público

APROBADO: Ivonne Andrea Ardila

CARGO: Coordinadora Grupo Programación de Cooperación Internacional, encargada de las Funciones de la Dirección de Planeación y Presupuesto.