



PROCESO	
SUBPROCESO	
FORMATO	

MEJORAMIENTO CONTINUO
MEJORA CONTINUA
PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
VERSIÓN:	04
PAGINA:	1 de 1
VIGENTE DESDE:	27/10/2011

PROCESO: Búsqueda Activa - Trapevistas y KFW

LÍDER DEL PROCESO: Orlando Anchiye y Yanira Amaya

UNIDAD: _____
 QOMEDOR: _____

COMPONENTE: _____
 SUBPROCESO: Búsqueda Activa - Trapevistas y KFW

C: Corrección; AC: Acción Correctiva; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A		SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (diligenciado por la OCI)			
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA	Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
1	14 de Mayo	Auditoría Interna	Al indagar al responsable de búsqueda activa trapevistas sobre el "Ingreso natural", informa que en la UPI Santa Lucía la labor se está realizando desde Abril y en la UPI Bosa hasta ahora se está actualizando la base de datos para la identificación de los datos, ya que estos era ingresados por la UPI al SPRAI	UPI Santa Lucía * La falta de un facilitador designado por búsqueda activa para atender esta población, ya que el facilitador que se asignó fue usado por la UPI para hacer gestiones institucionales en el SPRAI * La permisividad por parte de la dirección de la UPI para que la población ingresara sin estar registrada en el SPRAI UPI Bosa * La falta de un facilitador designado por búsqueda activa para atender esta población, ya que el facilitador asignado era el de ruta y no alcanzaba a llegar temprano para atender la población.	* La población de ingreso natural, al no tener el proceso de calle se convierte en población flotante lo que dificulta la consecución de los datos y los documentos necesarios para la realización de las fichas de ingreso y por lo tanto de la legalización en el SPRAI * También al no tener el proceso de calle, es decir, no haber sido sensibilizada e informada sobre normas de convivencia, hace que en ocasiones se presenten dificultades de convivencia al interior de la UPI. * Así mismo, se engrosa la lista de la población que es atendida en las UPI como ingreso natural, es decir, sin código de registro en el SPRAI. * El hecho de que la UPI realice el ingreso al SPRAI, ocasiona que se reduzca la meta de cumplimiento de ingreso por parte de búsqueda activa al SPRAI.				X		* Coordinador(a) de Zona	2 de Abril de 2012	11 de Julio de 2012	16 de Julio de 2012	Desde del 2 de Abril hasta el día 11 de Julio, en la UPI Santa Lucía, se contactaron aproximadamente 180 beneficiarios, las cuales fueron verificados en el SPRAI, en el caso de que no se encontrarán se procedió a realizar la respectiva documentación, registro en el SPRAI de búsqueda activa y la entrega de la papelería a la UPI de 63 personas; así mismo se entrega otra lista de 22 beneficiarios los cuales se contactaron pero no se logró la realización de la documentación debido a que no volvieron a asistir o no fue posible contactarla en la Localidad, por lo tanto queda pendiente por realizar su legalización. *Para el caso de la UPI de Bosa esta labor se realizó con el apoyo de la dirección de la UPI quienes se encargaron de tomar a diario los datos y entregar al facilitador social asignado.				
2	14 de Mayo	Auditoría Interna	No se encontró en la auditoria Plan de Acción para el Subproceso, aunque se identificó en una matriz interna, una meta establecida para esta vigencia que proyecta la focalización de 1824 jóvenes, el plan de acción, se encuentra en revisión por parte de la oficina asesora de planeación.	* Para la fecha de la auditoria, la oficina asesora de planeación, se encontraba realizando ajustes al documento de plan de acción * La matriz que se encontró con información de la meta para esta año, no estaba aprobada por las respectivas áreas	* El no tener el documento de plan de acción definido genera que no se documenten o registren las acciones que se han realizado en el trimestre por parte de búsqueda activa. * Así mismo el hecho, de no conocer con exactitud los resultados cuantitativos que requiere el Instituto, no permite que se realice una proyección de las acciones a desarrollar.			X		* Coordinador general de búsqueda activa trapevistas y KFW	18 de Mayo	18 de Mayo	16 de Julio de 2012	* En cuanto a la matriz que se encontró con respecto a la meta, aún se encuentra pendiente la aprobación de la meta; Sin embargo desde allí se manifiesta que la meta es la misma registrada en la matriz encontrada por la auditoria interna.					
3	14 de Mayo	Auditoría Interna	En cuanto a la programación de actividades y metas, han tenido algunas dificultades con el transporte, además cuando llegan a las UPIS, los beneficiarios manifiestan no estar motivados debido a que los talleres no cuentan con insumos, lo que provocado en los jóvenes incredulidad en la oferta institucional.	* La falta de talleres y actividades diferentes para la población, dentro de las UPIS * Se terminó el contrato de servicios con la empresa de transportes * Las actividades de bienvenida que se realizan en las UPI al población nueva. * En las UPI que hay talleres llamativos para la población, no hay insumos o no hay los talleristas encargados.	* Se ocasiona que la población no confie en que la información que dan los facilitadores sociales de búsqueda activa sea verídica. * Así mismo el hecho de no tener buses para transportar la población se genera que esta no decida asistir, ya que viven retirados de la UPI, no cuentan con el dinero para el pasaje o deciden ir caminando lo que se presenta como una oportunidad para consumir SPA y cometer hurtos. * Si la población asiste motivada a la UPI para tener conocimientos de algún taller, se encuentran con que no hay insumos o no esta contratado el tallerista encargado.				X		Unidades de Protección Integral - Trapevio								
4	17 de Mayo	Auditoría Interna	En cuanto a los procedimientos, al ser revisados, se observa que los mismos, presentan una dificultad en identificación de los rangos etareos y en los perfiles de ingreso, no obstante esta situación se está trabajando articuladamente con la Oficina Asesora de Planeación, Submétodos y el equipo de Búsqueda Activa, para minimizar los riesgos.	* Un solo procedimiento para búsqueda activa de población en calle, población de calle.	* Aunque el procedimiento este escrito de una sola forma, los equipos de trabajo (búsqueda activa de población en calle, población de calle,) realizan acciones diferentes a las que estan escritas y generalizadas.				X		* Coordinador general de búsqueda activa trapevistas y KFW	23 de Mayo	19 de Julio de 2012	16 de Julio de 2012	Desde finales de mayo se han realizado encuentros con el funcionario de la oficina asesora de planeación asignado para búsqueda activa, personal como coordinadores general y algunos coordinadores de zona de búsqueda activa de población de calle, trapevistas y fragilidad, para revisar los procedimientos y hacer las respectivas modificaciones de acuerdo a las necesidades de la población por grupo etareo y situación de vida en calle o de calle				
5	17 de Mayo	Auditoría Interna	Son los coordinadores de zona, quienes tienen como formación académica profesional el Trabajo Social y a quienes se les debería asignar la actividad de contactar instituciones, debido a que en su formación cuentan con habilidades y herramientas para realizarlo, situación que no es muy clara en los procedimientos, debido a la asignación de esta labor a los facilitadores	* Esta registrado en los procedimientos sin una especificación de que se realiza con apoyo de los coordinadores de zona	* Esto genera que la interpretación de los procedimientos no sea clara, es decir no se entiende que esta labor la realiza en compañía de los coordinadores de zona				X		* Coordinadores de Zona	16 de Enero de 2012	30 de Diciembre de 2012	16 de Julio de 2012	Aunque en el documento de los procedimientos no esté escrito, la gestión institucional la realizan los coordinadores de zona, en el acompañamiento en campo que se realiza a los facilitadores sociales.				

6	17 de Mayo	Auditoría Interna	En cuanto a los facilitadores, que apoyan UPI Oasis y a UPJ, se pudo observar que carecen de una programación de actividades, a pesar que los demás facilitadores sociales del subproceso, lo llevan a cabo. Esta facilitadores además no cuentan con un coordinador de zona, que permita acompañarlos en la gestión.	* Se consideraba que estos registros no eran necesarios para los facilitadores asignados a labores diferentes de búsqueda activa	* No se tiene un control sobre las actividades programadas y ejecutadas por estos facilitadores sociales				X	* Solicitar a los facilitadores sociales el diligenciamiento como programación de actividades y diario de campo, al igual que el resto del equipo.	* Coordinador general de búsqueda activa trapecistas	18 de Mayo	30 de Diciembre de 2012	16 de Julio de 2012	A partir de la fecha registrada se solicita a los facilitadores sociales el diligenciamiento de formatos como programación de actividades y diario de campo. Así mismo el facilitador social de UPJ semanalmente entrega a la oficina calle 15 el formato "Unico de contacto y asistencia" el cual contiene la información de la población atendida allí. De igual forma el coordinador general de búsqueda activa trapecistas permanece en contacto telefónico con los facilitadores sociales de la UPI Oasis y eventualmente realiza visitas a allí.				
---	------------	-------------------	---	--	--	--	--	--	---	--	--	------------	-------------------------	---------------------	--	--	--	--	--

(1): El origen pueden ser: Auditoría Interna - Auditoría Externa - Revisión por la Dirección - Producto y/o Servicio No Conforme - Medición de Indicadores - Mapa de Riesgos - Autoevaluación del Proceso - Quejas y Reclamos- Inspecciones del Proceso.

(2) Se describe brevemente la situación encontrada, teniendo cuidado de no confundir la situación con la causa o el efecto. La situación puede ser: *Real*: cuando proviene de la identificación de un hallazgo, o por el incumplimiento de un requisito (del cliente, implícito, legal - reglamentario o adicional); *Potencial*: proviene del análisis de los riesgos identificados para el proceso, el producto y/o servicio; *De Mejora*: incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

(3): Para la identificación de las causas de las situaciones se acude a la metodología de 3 Porque's. Ej: El auto no arranca (el problema). 1.¿Por qué no arranca? Porque la batería está muerta; 2.¿Por qué la batería está muerta? porque el alternador no funciona; 3.¿Por qué el alternador no funciona? Porque el alternador está fuera de su tiempo útil de vida y no fue reemplazado.

(4): Describa brevemente la consecuencia derivada de la situación identificada.

(5): Seleccione con una X el tipo de acción o corrección que adoptará el proceso, producto y/o servicio para subsanar o corregir la situación. Teniendo en cuenta: Acción Correctiva: para eliminar la causa de una situación real ; Acción de Mejora: para incrementar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas; Acción Preventiva: para eliminar la causa de una situación potencial ; Corrección: para subsanar la situación.

(6): Describa brevemente la acción o corrección que emprenderá. En caso de Acción Correctiva o Preventiva verificar que la acción realmente elimine la causa de la situación.

(7): Se refiere al cargo que dará cuenta de la acción o corrección propuesta.

(8): Se indica la fecha en la que se propone iniciar la ejecución de la acción o corrección y la fecha que se propone terminar.

(9): El seguimiento será realizado por el responsable del proceso (cuando se requiera también lo podrá realizar el responsable de la Unidad, componente o comedor) y se registrar la fecha.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO A MEJORAR

Vo. Bo. JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN VERIFICA