

 <p>ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Integridad, Transparencia, Participación, Trabajo y Desarrollo</p>	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO												CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA												VERSIÓN:	04
	FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO												PAGINA:	1 de 1

PROCESO:	Busqueda Activa - Trapecistas y KFW	UNIDAD:		COMPONENTE:		CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
LÍDER DEL PROCESO:	Orlando Anchique y Yanira Amaya	COMEDOR:		COMPONENTE:		VERSIÓN:	04
C. Corrección; AC: Acción Correctiva ; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora		PROCESO:	Búsqueda Activa - Trapecistas y KFW	PROCESO:	Búsqueda Activa - Trapecistas y KFW	PAGINA:	1 de 1

No.	FECIA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFFECTO (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	Auditoria Interna	Al indagar al responsable de búsqueda activa trapechos sobre el "Ingreso natural", informa que en la UPI Santa Lucia 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 Lucia * 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 para la identificación de los datos, ya que estos era ingresados por la UPI al SPRAI	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	X	Desde el mes de Abril, se asignó un facilitador social para las UPIS Bosa y Santa Lucia, el cual distribuyó sus días para asistir a cada UPI, dando prioridad a Santa Lucia, esta persona debe recibir la población que llegue como ingreso natural, informar sobre los servicios del IDIPRON, tomar sus datos personales y direccionar a los facilitadores sociales de la zona; Para el caso de la UPI Santa Lucia teniendo en cuenta que desde el año pasado se encuentra población como ingreso natural, el facilitador social debe verificar y actualizar las fichas de ingreso de la población que es constante.	* 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 dia 11 de Julio, en la UPI Santa Lucia, se contactaron aproximadamente 180 beneficiarios, las cuales fueron verificados en el SPRAI, en el caso de que no se encontraran 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	Auditoria 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 accion, 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 por parte de búsqueda activa. * La matriz que se encontró con información de la meta para este año, no estaba aprobada por las respectivas áreas	* El no tener el documento de plan de accion 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	El dia 18 de Mayo, junto con el equipo de búsqueda activa KFW, se procedió a diligenciar el seguimiento del plan de accion, previamente entregado por la oficina asesora de planeación, en el cual se registró la información de lo realizado en los meses de Enero, Febrero y Marzo.	* Coordinador general de búsqueda activa trapecistas 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	Auditoria 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, con la empresa de transportes. * 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 decide asistir, ya que viven retrasados 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	Las acciones para mejorar esta situación son ajenas a búsqueda activa, sin embargo, dependiendo la UPI y la situación, se ha propuesto: * Cuando no servicio de bus, dar dinero a la población para que se pueda transportar con seguridad y se evide la desercion. * Realizar actividades como paseos y salidas fuera de bogotá. * Desarrollar actividades de bienvenida que llamen la atención de la población.	Unidades de Protección Integral - Trapecio											
4	17 de Mayo	Auditoria Interna	En cuanto a los procedimientos, al ser revisados, se observa que los mismos, presentan una dificultad en la identificación de los rangos etáreos 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	* Reuniones con los responsables de búsqueda activa, submetodos y oficina asesora de planeación para discutir, proponer y reevaluar lo escrito en los procedimientos, con el fin de que esté acorde a lo que cada equipo realiza.	* Coordinador general de búsqueda activa trapecistas 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, trapecistas y fragilidad, para revisar los procedimientos y hacer las respectivas modificaciones de acuerdo a las necesidades de la población por grupo etáreo o situación de vida en calle o de calle							
5	17 de Mayo	Auditoria 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	Al igual que en el punto anterior se solicitan una serie de encuentros para realizar la modificación de los procedimientos	* 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	Auditoria 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 sociales	* 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 trapeistas	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 "Único de contacto y asistencia" el cual contiene la información de la población atendida allí. De igual forma el coordinador general de búsqueda activa trapeistas permanece en contacto telefónico con los facilitadores sociales de la UPI Oasis y eventualmente realiza visitas a allí.			
---	------------	-------------------	---	---	--	---	--	---	------------	-------------------------	---------------------	---	--	--	--

(1): El origen pueden ser: Auditoria Interna - Auditoria 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 requiere) 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