

**Informe Monitoreo Reporte Salidas No Conformes**

**Primer trimestre 2024.**

**Oficina Asesora de Planeación**

­­

Edificio World Business Port

Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7

Teléfonos: (601)3487777

PBX: (601)3487800

www.ssf.gov.co – e-mail: ssf@ssf.gov.co

Bogotá D.C, Colombia

  ­­   

**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCIÓN 3**

**PROCESO DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN 4**

**REPORTES E INFORMACIÓN RECIBIDA 5**

**ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA 5**

**ACCIONES DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME**

**EN PERIODOS ANTERIORES 7**

**RECOMENDACIONES 9**

**INTRODUCCION**

Dando cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2015, en el Control de las salidas no conformes, la entidad debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir el uso o entrega no intencionada.

El monitoreo continuo al reporte y seguimiento a las Salidas No Conformes en la Superintendencia del Subsidio Familiar se realiza de manera periódica en el año, reflejando el control que se establece en cada proceso, las acciones y tratamientos a tomar si se presentara y así mismo, el acompañamiento para identificar la causa raíz y reducir la ocurrencia e impacto, todo se realiza dando cumplimiento al procedimiento establecido.

Al tener detectadas y ser tratadas las salidas no conformes, disminuimos la recurrencia en el efecto de la conformidad del servicio recibido beneficiando a la entidad en la mejora y optimización de los procesos.

Para el reporte de cada proceso, se tiene aprobado el anexo ANX-PIN-010 Anexo MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF en el cual cada proceso realizó la identificación de los servicios no conformes y se definió su estructura, matriz que se encuentra aprobada desde el año 2023.

1. **PROCESO DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

Con el propósito de realizar el respectivo seguimiento, se procedió a enviar pieza comunicativa el día 20 de marzo del 2024, en la cual se indicó la fecha en la cual los procesos debían realizar el envío del reporte de Servicio No Conforme correspondiente al primer trimestre de la vigencia en curso.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Imagen que contiene Texto

Descripción generada automáticamente



1. **REPORTES E INFORMACIÓN RECIBIDA**

Monitoreo reporte salidas no conformes primer (I) trimestre año 2024 con la fecha de recepción de los reportes por parte de los 21 procesos de la entidad:

**CUADRO DE RECEPCION DE REPORTE DEL I TRIMESTRE 2024**



**Cuadro: Anexo Matriz De Salidas No Conformes SSF. código ANX-PIN-010**

En relación con el anexo código ANX-PIN-010 *“Anexo Matriz De Salidas No Conformes Ssf”.* Se observa que la entidad tiene identificados 70 posibles Servicios no Conformes; De acuerdo con los reportes enviados por los 21 procesos, para el primer trimestre del año 2024 se encuentran materializados y en desarrollo de la acción de mejora dos (2) salidas no conformes que se presentan a continuación.

1. **ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA**

Frente reportes recibidos por parte de los procesos correspondientes al I trimestre del año 2024, se identificó lo siguiente:

| **NIVELES** | **PROCESOS** | **No de posibles Servicios no conformes identificados** | **No de posibles Servicios no conformes materializados** | **No de posibles Servicios no conformes reiterativos** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATÉGICOS** | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | 1 | 0 | 0 | Ninguna |
| PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | 2 | 0 | 0 | Ninguna |
| GESTION ESTADISTICA GENERAL DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR | 3 | 0 | 0 | Ninguna |
| COMUNICACIÓN PUBLIA | 3 | 0 | 0 | Ninguna |
| **MISIONALES** | CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF | 5 | 5 | 0 | Ninguna |
| EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 4 | 0 | 0 | Ninguna |
| VISITAS A ENTES VIGILADOS | 3 | 0 | 0 | Ninguna |
| ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | 7 | 0 | 0 | Ninguna |
| CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 5 | 1 | 1 | **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME:** No cumplimientos en términos de Ley.  El proceso registra acciones correctivas, las cuales se encuentran en proceso. |
| INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO | 6 | 0 | 0 | El reporte no contiene el No.de servicio y la fecha de control y registro de servicio no conforme |
| **APOYO** | GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2 | 0 | 0 | Ninguna |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 3 | 0 | 0 | El reporte no contiene la fecha de control y registro de servicio no conforme |
| PROCESOS DISCIPLINARIOS | 4 | 0 | 0 | El reporte no contiene la fecha de control y registro de servicio no conforme |
| GESTION JURIDICA | 5 | 1 | 1 | **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME:** Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios.   El proceso registra acciones correctivas, las cuales indican en las fechas de corrección: 09/02/2024 |
| GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | 5 | 0 | 0 | Ninguna |
| CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 5 | 0 | 0 | Ninguna |
| RECURSOS FISICOS | 1 | 0 | 0 | Ninguna |
| ALMACEN E INVENTARIO | 1 | 0 | 0 | El reporte no contiene la fecha de control y registro de servicio no conforme |
| NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 | 0 | 0 | El reporte no contiene la fecha de control y registro de servicio no conforme |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | 1 | 0 | 0 |  |
| **EVALUACIÓN** | EVALUACION Y CONTROL | 2 | 0 | 0 | El reporte no contiene la fecha de control y registro de servicio no conforme |
| **Total** | | **69** | **7** | **2** |  |

**Fuente:** Elaboración propia, información tomada de los reportes enviados por los procesos

Dado lo anterior, se observa que existe reiteración en la identificación del Servicio No Conforme en los procesos de Gestión Jurídica y Control Legal de Cajas de Compensación de Cajas de la SSF, descripción que se encuentra establecida en la Matriz de Servicio No Conforme aprobada en el año 2022:

**3.1 PROCESO: GESTION JURIDICA. (Reiteración)**

**DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME**: “Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios”

**EVIDENCIAS.** Conceptos, Circulares, Resolución. Asignación de personal - seguimiento, revisión y aprobación.

**TRATAMIENTO.** Informes de demandas, Pruebas, Recursos.

**3.2 PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR. (Reiteración)**

**DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME**. “No cumplimientos en términos de Ley”.

**EVIDENCIAS.** Informes de demandas, Pruebas, Recursos.Investigaciones administrativas (Pliegos de cargos).

**TRATAMIENTO.** Establecer controles internos, tecnológicos - Trazabilidad de las investigaciones.

1. **ACCIONES DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME EN PERIODOS ANTERIORES**

En el seguimiento realizado en el tercer IV) trimestre del año 2023, se detectaron dos (2) Servicios no conformes presentados, sobre los cuales, los procesos a cargo realizaron acciones de mejora para eliminar las causas que generaron la identificación no conforme:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Número de Servicios No Conformes detectados IV trimestre 2023.** | **Reiteración en la materialización** |
| CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 1 | X |
| GESTIÓN JURÍDICA | 1 | X |
| **Total, Servicios No Conformes Detectados** | **2** |  |

Por consiguiente, se realizó un seguimiento a las acciones de mejora tomadas por los procesos durante el primer (I) trimestre 2024:

**4.1 CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.**

**DESCRIPCION DE LA SALIDA NO CONFORME** “No cumplimientos en términos de Ley”.

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MEJORA:**

Durante el primer trimestre 2024 el proceso realizó las siguientes acciones:

1. Reuniones de seguimiento para identificar los procesos que se encuentran vigentes y se priorizan aquellos que a la luz del Articulo 52 de la Ley 1437 de 2011, se encuentren en riesgo de caducidad.

2. Teniendo en cuenta que para la vigencia 2024 la mayoría de los contratistas que conforman el equipo de trabajo y que tienen a cargo el impulso de los procesos del Grupo Interno para la Responsabilidad Administrativa son nuevos, se generaron alertas frente a las posibles caducidades directamente desde la Coordinación hacía el abogado sustanciador a quien se asigne cada proceso, con el propósito de tener un seguimiento y control específico al respecto, alertas que se generarán a través dl correo institucional.

3. De la misma manera se realizó desde la Coordinación, la priorización y asignación de los procesos que se encuentran en riesgo de caducidad a los contratistas que conforman el equipo de trabajo para realizar descongestión procesal.

4. Pese a que, se realizaron las respectivas acciones y se aplicaron los controles establecidos frente a las caducidades, durante el primer trimestre se presenta caducidad sobre la Investigación No. 033-2022, frente a la cual debe aclararse y precisarse que: El traslado fue recibido en enero de 2022 y los hechos objeto de hallazgo correspondían a la vigencia 2019 y 2020, lo que quiere decir que si bien se generó desde el grupo las actuaciones a que hubo lugar, el término de la facultad sancionatoria estaba próximo al vencimiento.

* 1. **GESTION JURÍDICA.**

**DESCRIPCION DE LA SALIDA NO CONFORME** “Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios”

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MEJORA:** Bajo la dirección del líder del proceso se implementaron las siguientes acciones:

1. El auxiliar administrativo genera a diario un reporte de los radicados próximos a vencerse y lo entrega a la jefe de la Oficina para que ella pueda hacer seguimiento a las actividades pendientes por cada uno de los abogados, lo anterior, para poder hacer seguimiento, ajustar tiempos y asegurar el cumplimiento.

2. Se asignó a una profesional de planta para que efectúe la revisión de las respuestas, para agilizar así el trámite de salida.

3.Realizan comités para revisar previamente las respuestas a los conceptos presentados. Con el fin de obtener un conocimiento previo del tema y agilizar la revisión.

**5. RECOMENDACIONES**

1. Se hace necesario realizar la evaluación y actualización del documento Anexo “MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF” código ANX-PIN-010, teniendo en cuenta la caracterización de grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía, para garantizar la coherencia entre las salidas de los procesos y las necesidades de los usuarios.
2. En relación con los procesos Gestión Jurídica y Control Legal De Cajas De Compensación Familiar, se recomienda analizar la viabilidad de las acciones establecidas para eliminar las causas del Servicio no conforme presentado, debido a que no han sido suficientes y se presentaron de manera reiterativa los trimestres anteriores.
3. Determinar el uso de la herramienta del Sistema de Gestión de Calidad para llevar la trazabilidad de las acciones de mejora a tomar, si se presentaran.
4. La consolidación y publicación del Reporte de Salidas No Conformes, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, por ello, la importancia de realizar los reportes en las fechas establecidas para la consolidación y publicación en la página web.
5. La OAP brindará acompañamiento a los procesos que presentaron reiteración en la salida no conforme a pesar de las acciones implementadas, con el fin revisar la pertinencia de las acciones.

Cordialmente,

**Nathalia Pineda**

Contratista

**Gonzalo Gualteros G.**

Contratista

Oficina Asesora de Planeación

Fecha: Abril del 2024.