



ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA					
SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN					
CÓDIGO	SEPG-P-003	VERSIÓN	008	FECHA	22/06/2023
OBJETIVO	Establecer los lineamientos para administrar y controlar las acciones correctivas o de mejora de los Sistemas de Gestión, a través de la identificación, registro, análisis de causas y el establecimiento de planes de acción, para asegurar la eficacia y el mejoramiento continuo de la entidad.				
ALCANCE	Inicia con la identificación del tipo de acción (correctiva o de mejora) detectada y finaliza con la gestión de la publicación de las acciones correctivas en la página web.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador GIT Planeación				



VICEPRESIDENCIA / OFICINA / GIT	V. PLANEACIÓN, RIESGOS Y ENTORNO	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
	GIT PLANEACIÓN				
			Inicio		
		Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	1. Identificar tipo de la acción (correctiva o de mejora), origen, fuente y registro de la descripción objeto en el formato.		• Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora
		Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	2. Solicitar al GIT Planeación mediante correo electrónico el número de consecutivo de la acción a diligenciar.		• Correo electrónico
			¿Se va a analizar una acción correctiva?		
		Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	3. Realizar el análisis de causas y la corrección de acuerdo con el Instructivo SEPG-I-007 en cuanto a las acciones correctivas. El responsable de la acción debe establecer un equipo de trabajo para el diligenciamiento del formato cuando aplique. En caso de requerirlo solicitar apoyo al GIT Planeación.		• Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora
		Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	4. Establecer el plan de acción. Ver Instructivo para el análisis de acciones correctivas o de mejoras, SEPG-I-007.		• Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora
			¿La acción analizada genera algún riesgo?		
			¿El riesgo identificado se encuentra referenciado en alguno de los mapas de riesgos (gestión o cumplimiento) vigentes?		
		Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	5. Registrar las actividades de la actualización del mapa de riesgos respectivo en el plan de acción. Ver procedimiento construcción de mapas, seguimiento y monitoreo de los riesgos de gestión y cumplimiento (SEPG-P-011).		• Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora
			¿El líder del proceso o Coordinador GIT aprueba la corrección y/o el plan de acción?		
		Líder de proceso o Coordinador GIT del área	6. Devolver el formato, informando al colaborador la razón por la cual se rechaza la acción.		• Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora.
		Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	7. Realizar ajustes de acuerdo con las observaciones generadas.		• Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora.
		Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	8. Enviar la acción al GIT Planeación para visto bueno.		• Correo electrónico • Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora.
		Profesional GIT Planeación	9. Realizar la revisión de la acción correctiva o de mejora.	Realizar el análisis y aprobación del plan de acción de la acción correctiva o de mejora. Se debe tener en cuenta: riesgos asociados, interacción con actividades de los procesos y procedimientos y/o temas relacionados, afectación y cambios de los sistemas de gestión, así como su finalidad. El resultado del análisis se concluye con la aprobación y/u observaciones que son comunicadas por correo electrónico al solicitante.	• Correo electrónico • Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora.
			¿El plan de acción es aprobado?		
			10. Consolidar las acciones correctivas o de mejora en el formato SEPG-F-079 y gestionar la publicación en la página web, de las acciones correctivas. Verificar que la publicación se realice acorde con lo solicitado.		• SEPG-F-079 Matriz de seguimiento acciones correctivas y de mejora



ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA					
SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN					
CÓDIGO	SEPG-P-003	VERSIÓN	008	FECHA	22/06/2023
OBJETIVO	Establecer los lineamientos para administrar y controlar las acciones correctivas o de mejora de los Sistemas de Gestión, a través de la identificación, registro, análisis de causas y el establecimiento de planes de acción, para asegurar la eficacia y el mejoramiento continuo de la entidad.				
ALCANCE	Inicia con la identificación del tipo de acción (correctiva o de mejora) detectada y finaliza con la gestión de la publicación de las acciones correctivas en la página web.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador GIT Planeación				

VICEPRESIDENCIA / OFICINA / GIT	V. PLANEACIÓN, RIESGOS Y ENTORNO	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
	GIT PLANEACIÓN				
	<p>Colaborador responsable del seguimiento Colaborador responsable de las tareas Profesional GIT Planeación</p>	<p>11. Ejecutar y hacer seguimiento al plan de acción, verificando que las acciones se lleven a cabo en las fechas establecidas. En caso de que por razones justificadas no se cumpla con la ejecución de una o varias actividades dentro del plazo establecido, quien haya aprobado el plan de acción, debe informar mediante correo electrónico al GIT Planeación, para revisarlas y ajustarlas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El GIT Planeación realiza reuniones periódicas con el objetivo de verificar el avance en cada una de las actividades del plan de acción establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora. 	
	<p>Colaborador responsable del seguimiento Colaborador responsable de las tareas Profesional GIT Planeación</p>	<p>12. Evaluar las razones por las que no se ejecutaron las actividades en las fechas establecidas.</p>	<p>Verificar si es necesario formular un nuevo plan de acción, actividades adicionales o replantear las fechas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acta de reunión 	
	<p>Profesional GIT Planeación</p>	<p>13. Realizar el cierre del plan de acción una vez sean ejecutadas al 100% las actividades planteadas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Formato SEPG-F-019 Acción correctiva o de mejora. 	
	<p>Profesional GIT Planeación</p>	<p>14. Verificar que la no conformidad no se vuelva a presentar (eficacia) y verificar si se actualizó la matriz de riesgos, en caso de que se hubiera identificado. Una vez se evalúe la eficacia actualizar el formato de acuerdo con lo establecido en el instructivo para el análisis de acciones correctivas o de mejora, SEPG-I-007.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la eficacia del plan de acción planteado, con el fin de que no se vuelva a presentar 	<ul style="list-style-type: none"> Formato SEPG-F-079 Matriz de seguimiento acciones correctivas 	
	<p>Profesional GIT Planeación</p>	<p>15. Gestionar la publicación de las acciones correctivas y de mejora cerradas y efectivas en la página web, mediante solicitud al GIT de Tecnologías de la información y las telecomunicaciones y verificar que la publicación se realice a acorde con lo solicitado.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico 	
			<p>Fin</p>		

OBSERVACIONES

- Para el diligenciamiento del formato SEPG-F-019 Acciones correctivas o de mejora, tener en cuenta lo establecido en el documento SEPG-I-007 Instructivo para el análisis de acciones correctivas o de mejora.
- Las acciones correctivas y de mejora identificadas podrán ser una entrada para el análisis de riesgos.
- La aprobación del plan de acción y la evaluación de la eficacia se consideran evidencia de la planificación de la gestión del cambio.

Definiciones: * tomadas de la norma ISO 9000.

- * Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- * Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- * Riesgo: Efecto de la incertidumbre (Toda posibilidad de ocurrencia de un evento no deseado).
- * Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- * Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- * Corrección: acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.
- * Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- * Salidas no conformes: Resultado de un proceso que no es conforme con sus requisitos, que no cumple alguna de las características definidas como requisitos necesarios para ser aceptado.
- * No conformidad: Incumplimiento de un requisito (Cliente, Legal, Norma ISO 9001:2015, Organización).

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	19/06/2015	Elaboración del documento.	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 1072 de 2015 - Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Decreto 1499 de 2017 - Por medio del cual modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Resolución 0312 de 2018 - Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (SST). ISO 9000:2015 - Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9001:2015 - Sistema Gestión de Calidad. Requisitos (SGC). ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental (SGA). ISO 37001:2016 - Sistema de Gestión Anti-Soborno (SGAS). NTC PE 1000:2020 - Norma técnica de la calidad del proceso estadístico requisitos de calidad para la generación de estadísticas (PE).
002	17/09/2015	Se incluye la aplicación del Instructivo Metodología para el análisis de causas, Código SEPG-I-007, y del formato SEPG-F-019 Acción correctiva y preventiva.	
003	1/11/2016	Actualización de acuerdo al plan de acción producto de la auditoría de seguimiento de COTECNA.	
004	27/07/2018	Actualización de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 y en la normatividad aplicable a este procedimiento.	
005	24/03/2021	Actualización del documento de acuerdo con las observaciones de la auditoría externa.	
006	09/09/222	Actualización de actividades, controles y requisitos aplicables.	
007	1/12/2022	Cambio de nombre, actualización de actividades y observaciones producto de la auditoría de certificación ISO 9001 y preauditoría ISO 37001	
008	22/06/2023	Actualización de actividades para el análisis de la gestión del cambio y controles.	



ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA				
SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN				
CÓDIGO	SEPG-P-003	VERSIÓN	008	FECHA 22/06/2023
OBJETIVO	Establecer los lineamientos para administrar y controlar las acciones correctivas o de mejora de los Sistemas de Gestión, a través de la identificación, registro, análisis de causas y el establecimiento de planes de acción, para asegurar la eficacia y el mejoramiento continuo de la entidad.			
ALCANCE	Inicia con la identificación del tipo de acción (correctiva o de mejora) detectada y finaliza con la gestión de la publicación de las acciones correctivas en la página web.			
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador GIT Planeación			

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Héctor Eduardo Vanegas Gámez	Gestor T1-12 - GIT Planeación	Aprobado mediante memorando No. 20236010091033
ELABORÓ	Jessika del Pilar Junca Ortiz	Contratista - GIT Planeación	
REVISÓ	Connie Alejandra Guerrero Jácome	Gestor T1-07 - GIT Planeación	
REVISÓ	Leidy Carolina Másmela Jiménez	Contratista - GIT Administrativo y Financiero	
APROBÓ	Diana Catalina Chirivi González	Coordinador GIT Planeación	
Vo.Bo.	Cristian Leandro Muñoz Claros	Gestor - GIT Planeación	