

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	SEPG-P-0003	
	PROCESO	SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Versión:	004
	PROCEDIMIENTO	ACCIONES CORRECTIVAS		Fecha:	27/07/2018

1. OBJETIVO

Administrar y controlar las acciones correctivas del Sistema Integrado de Gestión, a través de la identificación, registro, análisis y establecimiento de planes de mejora, para asegurar la eficacia y el mejoramiento continuo de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de acciones (Correctivas) detectadas en el desarrollo de las actividades de los procesos o como resultado de la evaluación de los mismos y finaliza con la implementación y evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de las mismas.

3. PROCESOS O PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad, SEPG-P-002.
 Procedimiento de Control de salidas no Conformes, SEPG-P-005.
 Construcción de mapas, seguimiento y monitoreo de riesgo institucional por proceso, SEPG-P-011.
 Construcción de mapas, seguimiento y monitoreo de riesgos anticorrupción, SEPG-P-012.
 Instructivo Metodología para el análisis de causas, SEPG-I-007.
 Formato Acciones correctivas, SEPG-F-019.
 Todos los procesos de la Entidad.

4. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Experto G3-08 - Calidad

5. DEFINICIONES

- * Auditoría: Proceso sistemático e independiente para obtener evidencia objetiva y evaluarla con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.
- * Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- * Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado (Toda posibilidad de ocurrencia de un evento no deseado).
- * Acción de mejora: Acción tomada para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos.
- * Acción correctiva: Acción para eliminar la causa(s) de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.
- * 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).
- * Análisis de causas: Es un método para la resolución de eventos que identifica las causas reales o potenciales que tienen incidencia directa frente al evento presentado o por presentarse.
- * Lluvia de ideas: Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.
- * Diagrama Pareto: El diagrama es una herramienta de análisis que ayuda a tomar decisiones en función de prioridades, el diagrama se basa en el principio: "El 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan".
- * Técnica espina de pescado: Herramienta que representa las relaciones entre un efecto y sus causas. Facilita la solución de las situaciones identificadas desde su origen hasta la solución de sus causas.

6. NORMATIVIDAD VIGENTE

- * Decreto 1499 de 2017, "por medio del cual se 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 1111 de 2017 - Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- * ISO 9001:2015 - Sistema Gestión de Calidad. Requisitos.
- * ISO 27001:2013 - Sistema Gestión de Seguridad de la Información.
- * ISO 37001:2016 - Sistema de Gestión Anti-Soborno.

7. OBSERVACIONES

1 - Las fuentes para trabajar Acciones correctivas pueden ser:

- * Quejas de los clientes.
- * Salidas no conformes identificadas en los procesos misionales de la entidad.
- * No conformidades identificadas en auditorías internas y externas.
- * Riesgos materializados en los procesos.
- * Resultados desfavorables de la revisión por la dirección.
- * Resultados desfavorables en la evaluación de la percepción del cliente.
- * Resultados del análisis de datos.
- * Resultados de la supervisión, inspecciones, la medición de los indicadores del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

2 - El análisis de causas se llevará a cabo de acuerdo con el Instructivo Metodología para el análisis de causas, SEPG-I-007. En caso de requerirlo se podrá solicitar apoyo al equipo de calidad para realizar el análisis de causas.

3 - Diligenciado el formato acciones correctivas, SEPG-F-019, enviarlo al Equipo de Calidad para aprobación y publicación en la página web. Para la consulta del formato diligenciado de la acción correctiva, ingresar a la web de la entidad, Sobre la ANI, Sistema Integrado de Gestión, Acciones Correctivas.

4 - Se pueden identificar una o más causas raíz sobre la acción trabajada.

5 - La verificación de la eficacia de las acciones implementadas y el cierre de los planes de mejora estará a cargo del Equipo de Calidad.

6 - Los planes de mejora que no cumplan los tiempos programados para el desarrollo de las acciones correctivas establecidas, se podrán modificar previa notificación al Equipo de Calidad los tiempos de cumplimiento de las actividades, en caso contrario esto conllevaría a la formulación de un nuevo plan de acción, justificando las demoras y la nueva programación de actividades.

7 - El responsable de la acción correctiva debe establecer un equipo de trabajo para aplicar la metodología de mejoramiento.

8. DESCRIPCIÓN

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Archivo definitivo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	SEPG-P-0003	
	PROCESO	SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Versión:	004
	PROCEDIMIENTO	ACCIONES CORRECTIVAS		Fecha:	27/07/2018
FLUJOGRAMA			RESPONSABLE	REGISTRO	
					
<p>1. Registrar el hallazgo objeto de acción correctiva en el formato.</p>			Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>2. Aplicar la herramienta de lluvia de ideas, para identificar las posibles causas y el grado de importancia de las mismas sobre el efecto no deseado.</p>			Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado con el equipo de trabajo	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>3. Realizar el diagrama de Pareto para priorizar las causas identificadas en la lluvia de ideas.</p>			Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>4. Aplicar el diagrama de Causa-Efecto a las causas priorizadas resultantes del diagrama de Pareto.</p>			Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>5. Realizar el análisis de las causas priorizadas, utilizando la herramienta de los ¿por qué? para cada una de ellas, con el fin de comprender mejor el problema buscando las sub-causas o razones de esas causas principales.</p>			Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>6. Establecer el plan de acción teniendo en cuenta que este garantice la mitigación de las causas analizadas. En este se define qué, cómo, cuándo y con quién se realizarán las acciones.</p>			Colaborador del área que realiza la acción y/o asignado	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>7. ¿Se aprueba el plan de acción?</p> <p style="text-align: right;">NO</p> <p style="text-align: left;">SI</p>			Lider de proceso o Gerente del área Equipo de calidad	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>8. Devolver hallazgo, informando al usuario la razón por la cual se rechaza la acción.</p>					
<p>9. Ejecutar y hacer seguimiento al plan de mejoramiento, verificando que las acciones se lleven a cabo en las fechas establecidas.</p>			Colaborador responsable del seguimiento Colaborador responsable de las tareas Equipo de calidad	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>10. Realizar el cierre del plan de mejoramiento una vez sean ejecutadas al 100% las actividades planteadas, para posteriormente verificar que la no conformidad no se vuelva a presentar.</p>			Experto G3-08 del equipo del SGC.	Formato SEPG-F-019 Acción correctiva.	
<p>11. Realizar la publicación de las acciones en la página web.</p>			Gestor - Calidad	Formato publicado página web de la Entidad.	
					

 ANI Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	SEPG-P-0003	
	PROCESO	SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Versión:	004
	PROCEDIMIENTO	ACCIONES CORRECTIVAS		Fecha:	27/07/2018

9. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
001	19 de junio de 2015	Elaboración del documento
002	17 de septiembre de 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	01 de noviembre de 2016	Actualización de acuerdo al plan de acción producto de la auditoria de seguimiento de COTECNA
004	27 de julio de 2018	Actualización de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 y en la normatividad aplicable a este procedimiento.

10. APROBACIÓN				
Participo en la Elaboración del Procedimiento				
	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado	Cristian Leandro Muñoz Claros	Profesional Calidad	19/07/2018	ORIGINAL FIRMADO
Revisado	Daniela Mendoza Navarrete	Contratista	24/07/2018	
Aprobado	Nydia Esperanza Alfaro Cubillos	Experto 8 - Calidad	27/07/2018	
Vo.Bo. SGC	Nancy Paola Morales Castellanos	Gestor - Calidad	27/07/2018	