	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	SEPG-P-0003
	PROCESO	SISTEMA ESTRATEGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Versión:	002
	PROCEDIMIENTO	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.	Fecha:	17/09/2015

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de acciones (Correctivas, Preventivas y de Mejora) detectadas en el desarrollo de las actividades de los procesos o como resultados 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-0002
 Procedimiento de Control del Producto no Conforme - SEPG-P-0005
 Construcción de mapas, seguimiento y monitoreo de riesgo institucional por proceso, Código SEPG-P-011
 Construcción de mapas, seguimiento y monitoreo de riesgos anticorrupción, Código SEPG-P-012
 Instructivo Metodología para el análisis de causas, Código SEPG-I-007

4. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador Grupo Interno de Trabajo Planeación.

5. DEFINICIONES

- * Auditoría: Proceso sistemático e independiente para obtener evidencia objetiva y evaluarla de manera objetiva 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 preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (problema potencial). Situaciones riesgosas o que se prevén ocasionarían problemas.
- * Acción de mejora: Acción tomada para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos. Riesgo dentro de la operación, que en el momento no es incumplimiento, pero a futuro puede llevar al incumplimiento.
- * Acción correctiva: Acción para eliminar la causa(s) de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.
- * Producto y/o servicio no conforme: Producto y/o servicio que no cumple alguna de las características definidas como requisitos necesarios para ser aceptado.
- * No conformidad: Incumplimiento de un requisito (Cliente, Legal, Norma ISO o GP 1000, 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

- * Ley 872 de 2003 - Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.
- * Decreto 4110 de 2004 - Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- * Decreto 4485 de 2009 - Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- * NTCGP 1000:2009 - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- * ISO 9001:2008 - Sistema Gestión de Calidad Requisitos.

7. OBSERVACIONES

1- Las fuentes para trabajar Acciones preventivas pueden ser:

- * Riesgos identificados en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- * Aspectos por mejorar que se identifiquen en los resultados de las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad
- * Resultados de la evaluación de la percepción del cliente.
- * Resultados de la Auto evaluación de los procesos.
- * Resultados de los Análisis de datos producto de las mediciones de los procesos, productos, servicios y proveedores.
- * Resultados de la Revisión por la dirección.

2- Las fuentes para trabajar Acciones correctivas pueden ser:

- * Quejas de los clientes.
- * Productos y servicios no conformes identificados en los procesos misionales de la entidad.
- * No conformidades identificadas en auditorías internas, externas y de evaluación y control.
- * Riesgos materializados en los procesos.
- * Fallas en los cumplimientos de metas de los indicadores de gestión.
- * Fallas en los resultados de las mediciones de las características de los productos y servicios de la entidad.
- * Resultados desfavorables de la revisión por la dirección.
- * Resultados desfavorables en la evaluación de la percepción del cliente.
- * Resultados desfavorables de evaluaciones y reevaluaciones de proveedores.
- * Resultados de auditorías de entes de control externo.







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


4 - Diligenciar el formato acciones correctivas y preventivas, código SEPG-F-019, enviarlo al Equipo de Calidad para su publicación. Para la consulta del formato diligenciado de la acción correctiva, preventiva o de mejora; ingresar a la Intranet de la entidad, modulo Sistema Integrado de Gestión y dar click en Acciones Correctivas y Preventivas.



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

6 - La Verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones implementadas y el cierre de los planes de mejora estará a cargo del equipo SGC.

7 - Los planes de mejora que no cumplan los tiempos programados para el desarrollo de las acciones (preventivas, correctivas) establecidas, se podrá notificar previamente al equipo SGC el ajuste de los tiempos, en caso contrario esto conllevaría a la formulación de un nuevo plan de acción, justificando las demoras y la nueva programación de actividades.

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 ESTRATEGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Versión:	002
	PROCEDIMIENTO	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.		Fecha:	17/09/2015

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
		
<p>1. Registrar el hallazgo objeto de no conformidad o acción de mejora, Producto del resultados de auditoría, productos o servicios no conformes o fallas identificadas en los procesos.</p>	Cualquier Usuario	Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento - Ingreso de acciones. Informes de auditoría, revisiones gerenciales, quejas/reclamos, producto no conforme, oportunidad de mejora.
<p>2. ¿Se aprueba la acción?</p> <p>NO → 3. Devolver hallazgo, informando al usuario la razón por la cual se rechaza la acción.</p> <p>SI →</p>	Líder del proceso	Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento - Ingreso de acciones.
<p>4. Formular plan de mejoramiento con base en el Instructivo SEPG-I-007 Metodología para el análisis de causas</p>	Usuario designado por el líder del proceso ó Grupo interdisciplinario convocado por el responsable de la acción correctiva, preventiva o de mejora	Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento ó Formato SEPG-F-019 Acción correctiva y preventiva
<p>5. ¿El plan de mejoramiento es acorde con su análisis de causas?</p> <p>NO → 6. Devolver para la corrección del plan de mejoramiento.</p> <p>SI →</p>	Líder del proceso ó Responsable de la acción correctiva, preventiva o de mejora Equipo de calidad	Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento ó Formato SEPG-F-019 Acción correctiva y preventiva
<p>7. Aprobar el plan de mejoramiento.</p>	Líder del proceso ó Responsable de la acción correctiva, preventiva o de mejora. Equipo de calidad	Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento - Información de la acción para la actividad asignada ó Formato SEPG-F-019 Acción correctiva y preventiva
<p>8. Ejecutar y hacer seguimiento al plan de mejoramiento con las acciones respectivas.</p>	Usuario responsable del seguimiento Usuario responsable de las tareas Equipo de calidad	Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento - Evaluación plan de mejoramiento ó Formato SEPG-F-019 Acción correctiva y preventiva
<p>9. Evaluar estado del plan de mejoramiento. Revisar alarmas que genera la Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento.</p>	Líder del proceso Experto 8 del equipo del SGC. Responsable de la acción correctiva, preventiva o de mejora	Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento - Evaluación plan de mejoramiento ó Formato SEPG-F-019 Acción correctiva y preventiva
<p>12. Realizar el cierre final del plan de mejoramiento.</p>	Experto 8 del equipo del SGC.	Herramienta del SIG - Módulo Planes de Mejoramiento - Evaluación plan de mejoramiento - Formato SEPG-F-019 Acción correctiva y preventiva.
		

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.

10. APROBACIÓN				
Participo en la Elaboración del Procedimiento				
Nombre	Cargo	Fecha	Firma	
Elaborado	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista	15/09/2015	ORIGINAL FIRMADO
Revisado	Hector Eduardo Vanegas Gámez	Contratista	16/09/2015	
Aprobado	Nydia Esperanza Alfaro Cubillos	Experto 8 - Calidad	17/09/2015	
Vo.Bo. SGC	Nancy Paola Morales Castellanos	Gestor - Calidad	17/09/2015	