	PROCEDIMIENTO	
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA	Código PR-051
		Fecha 22/12/2015

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el análisis, formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, conducentes a eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales detectadas en el Instituto para la Economía Social, y todas aquellas acciones cuyo fin sea optimizar el desempeño de los procesos; asegurando su oportunidad y pertinencia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del IPES y sus responsables deben verificar la implementación de las acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo de la entidad. Inicia con la recopilación por parte del cogestor del proceso y finaliza con la actualización del plan de mejoramiento institucional o por procesos.

## 3. RESPONSABLES


- Servidor público
- Contratista
- Gestor
- Cogestor
- Responsable de Proceso (Subdirector (a), Jefe de Oficina, Asesor (a))

## 4. CONDICIONES GENERALES

- 4.1. Las no conformidades pueden ser identificadas y registradas por cualquier servidor público y contratista de la Entidad.
- 4.2. La acción de mejora puede ser detectada por cualquier servidor público y contratista.
- 4.3. Toda no conformidad puede conllevar a una corrección, pero no todas las no conformidades llevan a acciones correctivas.

Por lo tanto de forma mensual, el líder de proceso con el apoyo de los gestores remitirá las no conformidades identificadas a otros procesos, para que sean incluidas en el análisis respectivo, es decir, verificar el grado de importancia por medio del diagrama de Pareto.


- 4.4. Para el análisis de causas de las no conformidades reales o potenciales identificadas, el líder de proceso designará un grupo de trabajo para que por medio del formato Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora (FO – 007), se desarrolle la metodología y análisis de causas de la no conformidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA	Código PR-051
		Fecha 22/12/2015

- 4.5. Las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implementadas, deberán registrarse en el formato FO – 007, dispuesto para ello.
- 4.6. Las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora deben estar enmarcadas en los planes de mejoramiento de la entidad.
- 4.7. Las actividades establecidas en el plan de acción de la acción correctiva, preventiva y/o de mejora pueden ser modificadas en su fecha de ejecución por **una sola vez**, a solicitud del responsable del proceso y ejecución de la acción, comunicando tal situación, 15 días antes de la fecha de terminación prevista para la acción a la Oficina de Control Interno o Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico.
- 4.8. El cierre de una acción correctiva, preventiva y/o de mejora debe ser realizado de acuerdo con la naturaleza de su origen, considerando los siguientes aspectos

ORIGEN	RESPONSABLE DEL CIERRE
<b>Auditorías Externas:</b> realizadas por los Entes de control, Entes de certificación internacionales, entre otras entidades.	Entidad de control o ente certificador que comunicó el hallazgo.
<b>Auditorías Internas:</b> realizadas por la Asesoría de Control Interno, producto de la ejecución del Programa Anual de Auditorías y Auditorías solicitadas por Dirección.	Asesoría de Control Interno
<b>Procesos del IPES:</b> hallazgos identificados (no conformidades) por los equipos de trabajo de los procesos de la Entidad.	Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico.

- 4.9. Las fuentes de información y análisis para la identificación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora son:
- Cumplimiento de los objetivos institucionales.
  - Medición de objetivos y metas
  - Resultados de revisiones por la Dirección.
  - Satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
  - Auditorías internas.
  - Auditorías externas.
  - Producto y/o Servicios no conformes presentados.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA	Código PR-051
		Fecha 22/12/2015

- Quejas, reclamos, peticiones y sugerencias.
- Medición y control de los procesos.
- Mapa de riesgos
- Informes de entes de control
- Acuerdos de gestión

## 5. DEFINICIONES<sup>1</sup>

- a. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- b. **No conformidad:** Un incumplimiento de un requisito
- c. **Producto / Servicio No conforme:** resultado de un proceso que no cumple con los requisitos aplicables.
- d. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Nota 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Nota 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- e. **Acción correctiva:** **Conjunto de Acciones** tomadas para eliminar la(s) causa (s) de una no conformidad real u otra situación indeseable. Nota 1 puede haber mas de una causa para una no conformidad real. Nota 2. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Nota 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva
- f. **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.
- g. **Delegado equipo operativo:** Es el servidor público designado que garantiza la ejecución de las actividades establecidas en la formulación de la acción correctiva o acción preventiva, según sea el caso; y es quién al término de la realización de esas actividades debe informar a la Sub Dirección de Diseño y Análisis Estratégico.
- h. **Grupo de Trabajo:** Lo conforman el conjunto de servidores públicos que soportan al **Líder de la Acción** participando en el análisis e identificación de las causas de la no conformidad real o potencial; así como de la ejecución de las acciones

<sup>1</sup> Los conceptos están referidos en: NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009

	PROCEDIMIENTO	
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA	Código PR-051
		Fecha 22/12/2015

propuestas que hacen parte de la acción correctiva o preventiva. Este grupo es designado por el Subdirector ó jefe de Oficina correspondiente.

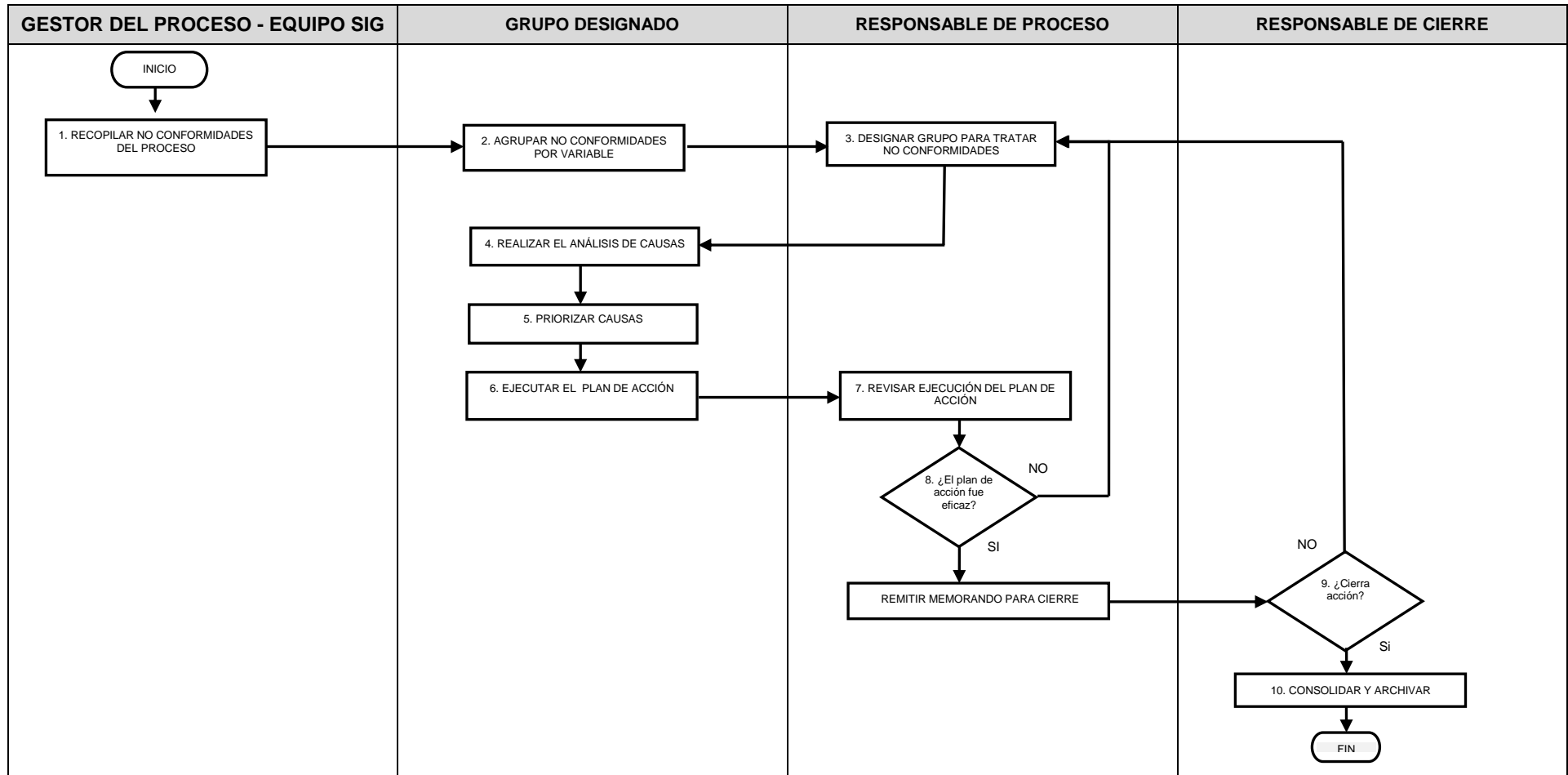
- i. **Gestor:** Son los encargados de gestionar todas las actividades referentes a los procesos en las etapas de implementación y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión<sup>2</sup>.
- j. **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Nota: la medición de la eficacia se denomina en la ley 872 de 2003 como una medición de resultado.
- k. **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- l. **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- m. **IPES:** Instituto para la Economía Social.
- n. **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- o. **Servidor público:** Miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado estén en entidades descentralizadas territorialmente o por servicios.


---

<sup>2</sup> Resolución 616 de 2013




## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



	PROCEDIMIENTO	
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA	Código PR-051
		Fecha 22/12/2015

### 6.1. TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

NO.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO (FRACCIÓN DE HORA)
1	RECOPILAR NO CONFORMIDADES DEL PROCESO	<p>El gestor de proceso recopila la información necesaria para el análisis de las no conformidades por proceso comunicadas por otros procesos que hará parte de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, labor que se realizará trimestralmente.</p> <p>Así mismo, considerará para su análisis preliminar las fuentes enunciadas en las condiciones generales, numeral 4.9., identificando no conformidades potenciales o reales.</p>	Gestor del proceso		FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	8 horas / mes
2	AGRUPAR NO CONFORMIDADES POR VARIABLE	<p>El gestor hará un análisis preliminar, agrupando las no conformidades en función de las variables descritas en el formato FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora.</p> <p>Presentará al responsable del proceso el análisis preliminar, para que éste evalúe la necesidad de conformar un grupo de trabajo y la participación de miembros de otros procesos en el análisis detallado de las no conformidades y en la formulación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</p>	Gestor del proceso Responsable del Proceso		FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	8 horas / mes
3	DESIGNAR GRUPO PARA TRATAR NO CONFORMIDADES	El responsable del proceso hará la designación de los funcionarios para la etapa de análisis de causas y formulación de acciones correctivas,	Responsable del Proceso		FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	1,4 hora / mes

FO-071  
V-02



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA

Código PR-051

Versión 02

Fecha 22/12/2015

NO.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO (FRACCIÓN DE HORA)
		preventivas y/o de mejora.  Deberá hacer parte del grupo designado el gestor del proceso, quien liderará el equipo de trabajo.  El responsable del proceso debe solicitar la designación de uno o varios miembros de otros procesos, mediante memorando, en caso de considerarlo pertinente.			FO-069 Memorando	
4	REALIZAR EL ANÁLISIS DE CAUSAS	El grupo designado deberá realizar el análisis de causas.  El responsable de la Acción Correctiva, Preventiva y/o de Mejora diligencia el FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora (Código: FO – 007), atendiendo a las indicaciones de su instructivo.	Gestor del proceso		FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	8 horas / mes
5	Priorizar causas	Una vez realizado al análisis de causas, el grupo designado debe determinar las variables frente a las que se tomarán acciones para eliminar las causas de las no conformidades identificadas en el periodo. Es recomendable tomar acciones frente a las variables que correspondan al acumulado de 80% de no conformidades identificadas.  A partir del valor acumulado en relación con las variables, los miembros del equipo definen las actividades que se deben realizar y establecen la	Sub Director (a) Jefe de Oficina Asesor (a)		FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	4,5 horas / mes



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social


PROCEDIMIENTO

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA

Código PR-051

Versión 02

Fecha 22/12/2015

NO.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO (FRACCIÓN DE HORA)
		<p>fecha de realización y responsable de ejecución; esta información debe quedar documentada en el FO – 007 Formato acciones correctivas o preventivas</p> <p>El responsable del proceso define la fecha de la verificación de su ejecución.</p>				
6	Ejecutar el Plan de Acción	<p>Los miembros del equipo de trabajo realizan las actividades establecidas en el Plan de Acción.</p> <p>Las actividades pueden cambiar su fecha de verificación <b>solo una vez</b> ante lo cual el Sub Director (a), Jefe de Oficina o Asesor (a) responsable debe informar del este cambio a la Oficina Asesora de Control Interno / Sub Dirección de Diseño y Análisis Estratégico.</p>	<p>Sub Director (a) Jefe de Oficina Asesor (a)</p>		<p>FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</p>	<p>24 horas / mes Tiempo estimado para la realización del Plan de Acción, este tiempo puede variar</p>
7	Revisar ejecución del Plan de Acción	<p>Una vez cumplidas las fechas de verificación el Sub Director (a), Jefe de Oficina o Asesor (a) junto con el gestor del proceso deben verificar que se hayan realizado las actividades programadas.</p>	<p>Sub Director (a) Jefe de Oficina Asesor (a) Gestor</p>		<p>FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</p>	<p>3 horas / mes</p>
8	Verificar ejecución de Plan de Acción	<p>En caso de cumplirse la realización de todas las actividades establecidas en el plan de acción el Sub Director, Jefe de Oficina o Asesor verifica si las actividades desarrolladas han sido eficaces, por medio de la pregunta: "Han sido eficaces las actividades realizadas?": <b>Si:</b> Remite por memorando los soportes de</p>	<p>Sub Director (a) Jefe de Oficina Asesor (a)</p>		<p>FO-069 Memorando</p> <p>FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</p> <p>Soportes de realización de actividades</p>	<p>3 horas / mes</p>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social


PROCEDIMIENTO


ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA

Código PR-051

Versión 02

Fecha 22/12/2015

NO.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO (FRACCIÓN DE HORA)
		ejecución de las actividades al <b>Responsable del Cierre</b> (Consultar 4. Condiciones generales Num. 4.6.) y continúa con la siguiente actividad. <b>No:</b> Retorna la actividad 3 de este procedimiento.				
9	Cerrar Acción Correctiva, Preventiva y/o de Mejora	El <b>Responsable del Cierre</b> debe verificar la eficacia de la acción correctiva, preventiva y/o de Mejora implementada, para cerrarla. Por lo cual debe definir: ¿Es posible el cierre de la acción correctiva, preventiva y/o de mejora? <b>Si:</b> Pasa a la actividad número 10. <b>No:</b> Informa por memorando y el Sub Director (a), Jefe de Oficina o Asesor (a) continua desde la actividad número 3.	Profesional Oficina Asesora de Control Interno  Profesional Sub dirección de diseño y análisis estratégico.		FO-069 Memorando  FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora Soportes de realización de actividades	3 horas / mes
10	Consolidar y archivar	Actualiza el plan de mejoramiento institucional o por procesos, con el formato FO-331.	Profesional Sub dirección de diseño y análisis estratégico  Profesional Control Interno		FO-307 Plan de Mejoramiento institucional o por procesos	1,4 horas / mes

	PROCEDIMIENTO	
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código PR-051
		Fecha 22/12/2015

## 7. REGISTROS

- Formato de acciones de Mejora FO-007
- Formato Seguimiento a Hallazgos o No Conformidades FO-331
- Plan de mejoramiento institucional FO-307

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción del Cambio
01	12/04/2013		
02	22/12/2015	Actividad No. 1 Recopilar productos	Incluye la consolidación por parte del Gestor del proceso de las no conformidades de diversas fuentes que han sido identificadas
		Actividad No. 2 Agrupar no conformidades por variable	Se establecen las variables para facilitar el análisis de datos, estandarizando la metodología.
		Actividad No. 3 Designar grupo para tratar no conformidad	Se amplió la participación a miembros de otros equipos o procesos para conformar un equipo multidisciplinario que optimice el análisis de datos y la formulación del plan de acción.
		Actividad No. 4 Realizar el análisis de causas	Se estandarizó la metodología de análisis de causas de acuerdo a lo establecido en la en la Guía Distrital de Procesos y Procedimientos. Herramientas Administrativas.
		Actividad No. 5 Priorizar causas	