

	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
Auditorías Externas: realizadas por los Entes de control, Entes de certificación internacionales, entre otras entidades.	Entidad de control o ente certificador que comunicó el hallazgo.
Auditorías Internas: 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
Procesos del IPES: 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. DEFINICIONES¹

- 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

¹ 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

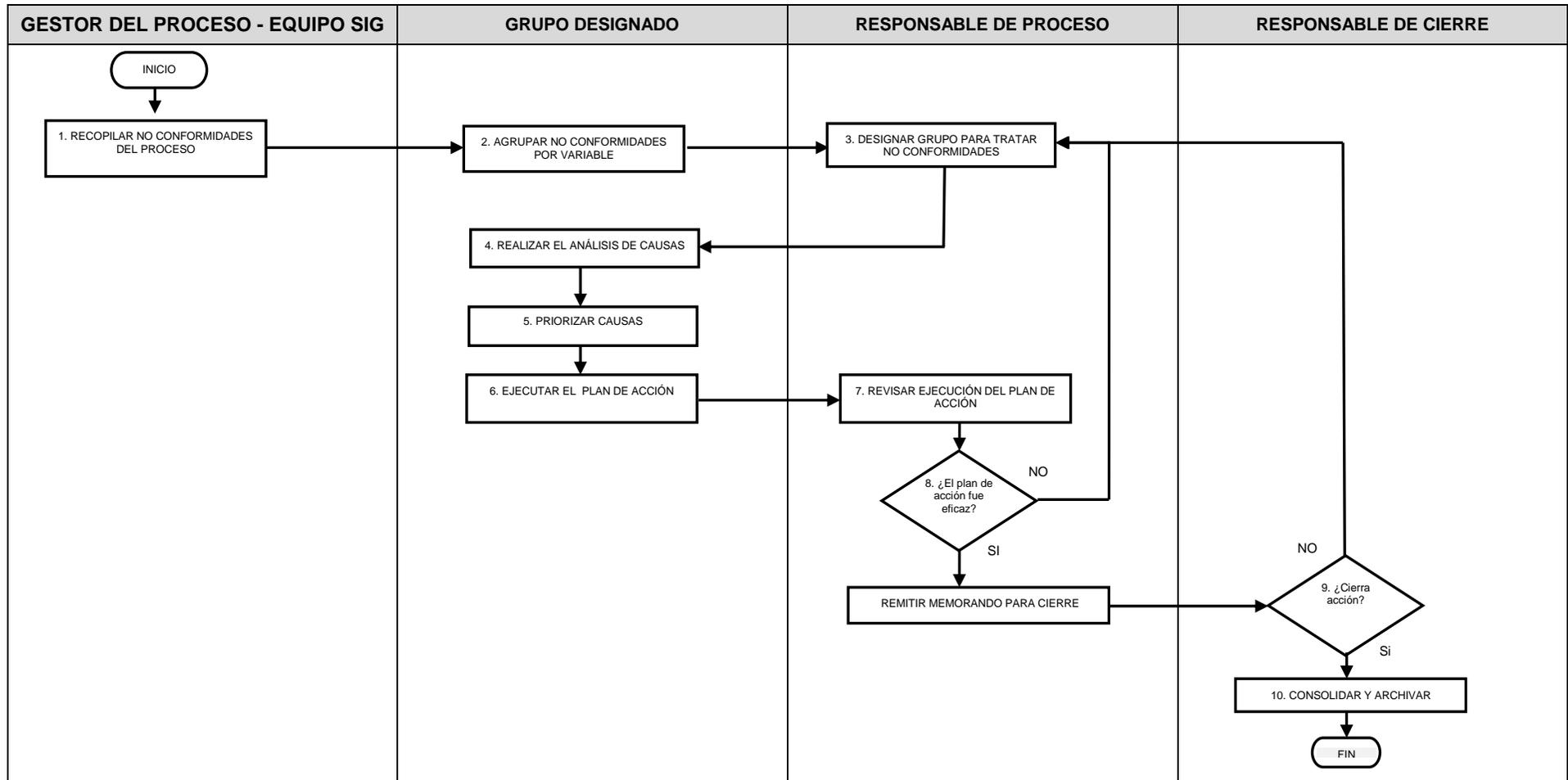
propuestas que hacen parte de la acción correctiva o preventiva. Este grupo es designado por el Subdirector ó jefe de Oficina correspondiente.

- 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 Gestión².
- 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.

² 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 solo una vez 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?": Si: Remite por memorando los soportes de</p>	<p>Sub Director (a) Jefe de Oficina Asesor (a)</p>		<p>FO-069 Memorando FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora 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 Responsable del Cierre (Consultar 4. Condiciones generales Num. 4.6.) y continúa con la siguiente actividad. No: Retorna la actividad 3 de este procedimiento.				
9	Cerrar Acción Correctiva, Preventiva y/o de Mejora	El Responsable del Cierre 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? Si: Pasa a la actividad número 10. No: 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	