


## COPIA NO CONTROLADA

	Gestión de Calidad	<b>CÓDIGO:</b> GC-Pr03
	Procedimiento acciones correctivas y oportunidades de mejora	<b>VERSIÓN:</b> 002
	<b>SENADO DE LA REPÚBLICA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2021-12-15

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la formulación, efectividad, evaluación y seguimiento de las acciones correctivas y oportunidades de mejora identificados en el Sistema Integrado de Gestión del Senado de la Republica, realizando una adecuada identificación, analisis, y eliminación de la causa raíz que impacte a la gestión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión y demás normas técnicas que adopte la entidad, inicia con la identificación de la no conformidades u oportunidad de mejora, la formulación de acciones, su registro en el software de gestión de calidad y finaliza con el seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones definidas en los planes de mejoramiento.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones pertenecen a una misma fuente [\[1\]](#)

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir (ISO 9000:2015)
- **Acción de mejora:** Son oportunidades detectadas que permiten ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos, ambiente de trabajo, entre otros.
- **Análisis de causa:** En el análisis se busca determinar la causa raíz del hallazgo identificado, con el fin de implementar acciones que eviten que se presenten o repitan las No Conformidades u Oportunidades de Mejora.
- **Causa Raíz:** Es la razón principal que genera una No conformidad u Oportunidad de mejora
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito
- **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Eficacia:** Capacidad para lograr los objetivos planificados, a través de las actividades programadas.
- **Efectividad:** Relación entre el resultado y el objetivo.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Hallazgos:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios establecidos. Para las Auditorías de Gestión se utiliza el término hallazgo, el cual hace referencia a los incumplimientos detectados; para las Auditorías de Gestión de Calidad el término se utiliza de manera general para clasificar las conformidades; no conformidades u oportunidades de mejora.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **No conformidad:** es un incumplimiento de un requisito de la norma, de un requisito legal o cualquier requisito especificado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, referente a los productos y servicios de la entidad, y aparecen debido a que no se han ejecutado bien los procesos que se han establecido.

- **Oportunidad de Mejora:** Situación conforme que denota oportunidad de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos o mejorar un proceso de la entidad. La identificación de oportunidades de mejora es una actividad que evidencia el compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos que las reconocen.
- **Plan de acción de mejora:** es un conjunto de acciones y medidas de cambio que se toman en la entidad para el mejoramiento de la gestión y los procesos. Se elabora a partir de las debilidades o falencias detectadas, enmarcadas en hallazgos de no conformidad durante el proceso de auditoría interna en el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Problema:** Resultado no esperado en la ejecución de una actividad.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o el propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Riesgo:** es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las actividades e impida el logro de los objetivos de la entidad.
- **Salida no conforme:** El producto que incumple un requisito legal, técnico o del cliente.
- **Seguimiento:** Es el proceso mediante el cual se establece el grado de cumplimiento de las actividades previstas en el plan de mejoramiento, utilizando los criterios de oportunidad, pertinencia y calidad de la información.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva que se han cumplido los requisitos especificados o la eficacia de las acciones implementadas.

[1] Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015. Bogotá. ICONTEC.

#### 4. RESPONSABLES

- **Líderes de los Sistemas Integrados de Gestión y de los procesos,** tiene la responsabilidad de: a) identificar las acciones correctivas u oportunidad de mejora del sistema bajo su responsabilidad, b) definir su tratamiento c) establecer los planes de acción a implementar d) realizar seguimiento.
- **Jefe de División de Planeación y Sistemas:** Brindar el apoyo metodológico para la identificación, tratamiento y seguimiento de las acciones correctivas y oportunidades de mejora de los procesos.

#### 5. CONDICIONES GENERALES

- a. Los líderes del proceso, jefe dependencia o persona designada tendrán la responsabilidad de: identificar las acciones correctivas u oportunidad de mejora de su proceso, definir su tratamiento, establecer los planes de acción a implementar, realizar seguimiento..
- b. El presente procedimiento busca a través de la mejora continua determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplirlos requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo, esto en el marco del cumplimiento de las normas técnicas de calidad ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Acciones que buscan mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; y mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, sistema de control interno y sistema de gestión documental, o cualquier otro sistema que adopte el Senado de la República.
- c. Las oportunidades de mejora pueden ser identificadas por autocontrol, por el responsable de sistema, proceso o dependencia de la entidad, y su tratamiento debe ser igual a cualquier oportunidad de mejora, la cual deberá ser reportada por el aplicativo dispuesto para tal fin.

- d. Los líderes de proceso o jefes de dependencia son los encargados de la planificación, definición y ejecución de los planes de acción de mejora.
- e. Las fuentes que permiten identificar la necesidad de implementar acciones correctivas u oportunidades de mejora son:
- Auditorías de gestión
  - Auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión
  - Auditorías externas
  - PQRSD
  - Análisis de datos (Indicadores)
  - Seguimiento y evaluación del Mapa de Riesgos
  - Revisión por la Dirección
  - Salidas no conformes
  - Resultados FURAG
  - Evaluación de satisfacción a grupos de interés
  - Implementación de las políticas del MIGP
  - Informe de evaluación del Sistema de Control Interno
- f. Para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las Oportunidades de Mejora se pueden identificar a partir de las siguientes fuentes:
- Resultados de investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
  - Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos.
  - Inspecciones ejecutadas (planeadas, periódicas, cruzadas), por parte el empleador o por el COPASST.
  - Reporte e identificación de actos y condiciones inseguras.
  - Mediciones ambientales.
  - Matriz de requisitos legales.
  - Identificación de amenazas y análisis de vulnerabilidad.
  - Plan de trabajo anual.
  - Revisiones gerenciales y por la alta dirección.
  - Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno.
  - Informes de Ley, elaborados por la Oficina de Control Interno
- g. Para el Sistema de Gestión Ambiental, las Oportunidades de Mejora se pueden identificar a partir de las siguientes fuentes:
- Emergencias Ambientales.
  - Planes de Gestión Ambiental
- h. Herramientas para establecer causa raíz de no conformidad o situación indeseable:
- Reuniones de equipos
  - Diagrama de afinidad Diagrama causa- efecto
  - Diagrama de Pareto
  - Lluvia de ideas
- i. La División de Planeación y Sistemas ofrecerá un apoyo metodológico a las dependencias o procesos, para la estructuración de sus planes de acciones de mejora o el análisis de las causas; que así lo requieran mediante comunicación interna o correo electrónico [sgc@senado.gov.co](mailto:sgc@senado.gov.co).
- j. En el software de gestión de calidad se cuenta con dos módulos para el registro de salida no conforme y oportunidad de mejora

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### ACTIVIDADES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
1	<p><b>REGISTRAR LA ACCIÓN CORRECTIVA</b></p> <p>Una vez identificada la no conformidad teniendo en cuenta la fuente definida en la condición general (b), desde cada uno de los Sistemas, cuando haya incumplimiento de los requisitos aplicables y obligatorios, se debe registrar como tratamiento específico en el módulo de salidas no conformes.</p> <p>Nota: la acción correctiva puede responder a una fuente diferente a las ya mencionadas</p>	Líder del sistema o proceso, dependencia o persona designada	Registro en el módulo de salida no conformes
2	<p><b>REALIZAR ANALISIS DE CAUSAS</b></p> <p>Realizar un análisis de causas que permita establecer <b>la(s) causa(s) raíz</b> del origen de la no conformidad, con el fin de establecer las acciones efectivas, que prevenga su reincidencia.</p>	Líder del sistema o proceso, dependencia o persona designada	Registro en el módulo de salida no conformes
3	<p><b>DEFINIR EL TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD</b></p> <p>Establecer el tratamiento para corregir la no conformidad identificada, registrando las acciones a implementar, responsables, tiempos establecidos y evidencias en el módulo Salida no conforme del aplicativo de gestión de calidad.</p>	Lider del sistema o proceso, dependencia o persona designada	Registro en el módulo de salida no conformes
4	<p><b>EJECUTAR LA ACCION CORRECTIVA</b></p> <p>Los responsables asignados a cada una de las actividades de la acción correctiva, deben ejecutarlas en los tiempos planificados, adjuntando en el software de calidad todos los soportes, evidencias, enlaces, imágenes, entre otros</p>	Líder del sistema o proceso, dependencia o persona designada	Registro en el módulo de salidas no conformes
5	<p><b>CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA.</b></p> <p>Una vez revisadas cada una de las evidencias planteadas se verifica que cumplan con lo definido en las actividades, para que la causa raíz sea subsanada.</p> <p>Si posee estado:  “finalizado” se cierra la acción correctiva  “devuelto” pasa a la actividad 2</p> <p>Nota: Dependiendo del impacto y la severidad de la no conformidad o de las veces que se materializa, se podrá recomendar la realización de un plan de acción</p>	Equipo de calidad	Registro en el módulo de salidas no conformes

**ACTIVIDADES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDAD DE MEJORA**

1	<p><b>CREACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA</b></p> <p>Una vez identificada la oportunidad de mejora teniendo en cuenta la fuente definida en la condición general (b), desde cada uno de los sistemas, con el fin optimizar el desempeño o el cumplimiento de requisitos se procede a registrar la oportunidad de mejora, junto con los responsables, proceso involucrado, en el software de gestión de calidad.</p>	Líder del sistema, proceso, dependencia o persona designada	Registro en el módulo de oportunidades
2	<p><b>EJECUTAR LA OPORTUNIDAD DE MEJORA</b></p> <p>Los responsables asignados a cada una de las actividades de la oportunidad de mejora, deben ejecutarlas en los tiempos planificados, adjuntando en el software de calidad todos los soportes, evidencias, enlaces, imágenes, entre otros</p>	Líder del sistema, proceso, dependencia o persona designada	Registro en el módulo de oportunidades
3	<p><b>SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES ESTABLECIDAS.</b></p> <p>Se realizará seguimiento a las acciones establecidas, si alguna oportunidad de mejora posee estado de "Rechazada", se deberá evaluar la justificación del porqué el responsable no está de acuerdo con la misma.</p>	Equipo de calidad	Registro en el módulo de oportunidades
4	<p><b>CIERRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA.</b></p> <p>Una vez revisadas cada una de las evidencias planteadas se verifica que cumplan con lo definido en las actividades.</p>	Equipo de calidad	Registro en el módulo de oportunidades

**7. PUNTOS DE CONTROL**

- Verificar la efectividad de la acción correctiva para proceder con el cierre. Actividad 5
- Verificar la efectividad de la oportunidad de mejora para proceder con el cierre. Actividad 4

**8. BASE LEGAL**

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad
- Norma ISO 14001: 2015 Sistema de Gestión Ambiental
- Norma ISO 45001: 2018 Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma ISO 19011: 2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, DAFP • NTC- ISO 9001:2015

## 9. ANEXOS

- Flujograma actividades para el establecimiento de la acción correctiva
- Flujograma actividades para el establecimiento de la oportunidad de mejora

## 10. FORMATOS

- 

## 11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GC-Pr02 Procedimiento de auditorías internas de calidad
- PE Pr05 Procedimiento revisión por la dirección al sistema integrado de gestión
- Instructivo módulo salidas no conformes del aplicativo gestión de calidad
- GC- Pr04 Procedimiento control de salidas no conformes

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

### Control de Cambios

- Ver. 002// Rev. 1// FV. 15 de diciembre de 2021

#### Cambios:

Se modifica el documento con el fin de separar las actividades que corresponden a la gestión de las acciones correctivas y oportunidades de mejora de las salidas no conformes.

Se ajusta el nombre del documento, su objetivo, alcance, términos y definiciones, responsables, condiciones generales, en el ítem de actividades se ajusta de manera que se separan las actividades para el establecimiento de la acción correctiva y las actividades para el establecimiento de las oportunidades de mejora, se actualiza la base legal y el ítem de documentos relacionados.

#### Justificación:

**Responsable:** Arturo Jose Garcia Ricardo

**Fecha:** 2021-12-15

- Ver. 001// Rev. 1// FV. 24 de noviembre de 2020

#### Cambios:

*Teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno eliminó el procedimiento y pasa al Proceso de Gestión de Calidad; se alinea el documento al módulo de SNC del aplicativo de calidad y se crea el "Procedimiento SNC, acciones correctivas y oportunidades de mejora, con el fin de Definir la metodología para establecer el tratamiento a los*

*hallazgos y salidas no conformes identificados en las auditorías internas de calidad, realizadas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.*

**Justificación:**

**Responsable:** Olga Yanira Gonzalez Caicedo

**Fecha:** 2020-11-26

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Nombre:</b> Mary Rodriguez B., Olga Yanira González C.- Lina M. Piñeros, Maria Fernanda Cardona.	<b>Nombre:</b> Diana Rocio Plata Arango	<b>Nombre:</b> Grupo de evaluación de documentos del SGC
<b>Cargo:</b> Profesionales Universitarios DPS - Contratistas DGA.	<b>Cargo:</b> Jefe División de Planeación Y Sistemas.	<b>No. Acta y Fecha:</b> <a href="#">No. 38 del 15 de diciembre de 2021.</a>

Olga Yanira Gonzalez Caicedo @ 2021-12-30, 16:13:29