



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ACCIONES  
CORRECTIVAS Y DE  
MEJORA

CODIGO : PSC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN: 08

**Elaborado por**

Nombre **FERNANDO RIVERA GOMEZ**  
Cargo: Jefe oficina de Control Interno

**Revisado por**

Nombre **CARMEN SOFIA AMAYA RINCON**  
Cargo: Jefe Oficina de Planeación

**Aprobado por:**

Nombre: **DAIRO MARTIN JUYA RUIZ**  
Cargo: GERENTE

**1. INTRODUCCION**

El presente documento describe el Procedimiento PSC02-00 Acciones Correctivas y de Mejora, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.

**2. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos, metodología, responsables y controles a seguir para la implementación de las acciones correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales, con el fin de mejorar continuamente los servicios y procesos organizacionales y aumentar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema integrado de Gestión de la Calidad.

**3. ALCANCE**

Este procedimiento inicia con la identificación de los hallazgos durante el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control del Instituto Financiero de Casanare IFC y culmina con el cierre de la eficacia de las acciones tomadas.

Este procedimiento está enmarcado en los numerales 8.7, 10.2.1, 10.2.2 de la Norma NTC-ISO 9001:2015, vigente y es de obligatorio cumplimiento para demostrar las acciones orientadas a la mejora continua de los procesos.

**4. DEFINICIONES**

- **ACCIONES CORRECTIVAS:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. (Prevenir que vuelva a ocurrir).

**Las fuentes para tomar acciones correctivas son:** Auditoría Interna, Producto o Servicio No Conforme (monitoreo y control del servicio), Resultado revisión por Comité Directivo, Resultado de indicadores (medición y seguimiento), Sugerencias, quejas o reclamos, Monitoreo de control del servicio a través de mapa de riesgos, Cliente Interno (observación, afectación a su proceso ó sugerencia), Auditoría Externa, Autoevaluación de Control y gestión, Otras fuentes que se identifiquen en el entorno.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN**

**ACCIONES  
CORRECTIVAS Y DE  
MEJORA**

CODIGO : PSC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN: 08

- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar inmediatamente una no conformidad detectada.  
Se pueden tomar correcciones y acciones correctivas para una no conformidad.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

**5. NORMATIVIDAD**

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

**6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Identificar el problema o la no conformidad	<p>La persona que detectó la no conformidad y corresponde a un cliente interno, se dirige a su líder de proceso manifestando la no conformidad identificada; de ser ésta pertinente el líder del proceso al cual pertenece quien lo identificó, diligencia la primera sección del formato RSC02-01 Acciones correctivas y de mejora, identificando el proceso y procedimiento al que corresponde, responsable de ese proceso, fecha en que sucedió el evento (acción correctiva); y a través de que fuente de acción fue identificada (cliente interno). Describe la no conformidad, problema real o potencial y su nombre.</p> <p>Cuando la fuente de acción es por Auditoría interna, producto no conforme, resultados revisión por Comité Directivo, resultado de indicadores, sugerencia, quejas o</p>	<p>Todos los servidores públicos</p> <p>Líderes de procesos</p>	RSC02-01 Reporte acciones correctivas y de mejora.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN**

**ACCIONES  
CORRECTIVAS Y DE  
MEJORA**

CODIGO : PSC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN: 08

		reclamos, mapa de riesgos, auditoría externa autoevaluación de control y otros; quien éste liderando cada una de estas fuentes, diligenciará la no conformidad.		
2	Recepcionar y registrar las no conformidades.	<p>El funcionario líder de proceso entrega éste formato con la no conformidad identificada al líder del proceso de Seguimiento y Control, quien la registrará en el formato RSC02-03 Consolidación seguimiento acciones correctivas y de mejora y la direccionará al líder del proceso responsable de atenderla.</p> <p>Estas no conformidades se pueden remitir vía correo electrónico, para lo cual la persona que lo remite informará personalmente al destinatario sobre el envío de éste.</p>	Líder proceso seguimiento y control	Formato RSC02-03. Consolidación seguimiento acciones correctivas y de mejora
3	Determinar la causa	<p>El líder del proceso junto con los funcionarios que él considere deben participar, identifican la causa raíz del problema o no conformidad radicada, mediante un análisis de las posibles causas por las que ocurrió el problema, se recomienda utilizar las técnicas de los 5 porqués, las 6 Ms y/o lluvia de ideas o cualquier otra técnica de análisis de causas Formato RSC02-02.</p> <p>El análisis se debe diligenciar en campo 6. Metodología utilizada para el análisis de causas del formato reporte acciones correctivas o de mejora.</p> <p>El líder de proceso si lo considera necesario solicitará acompañamiento al Jefe de la oficina de control interno.</p>	Líderes de Procesos	RSC02-01 Reporte acciones correctivas y de mejora. RSC02-02 Análisis de causas de los problemas detectados



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN**

**ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CODIGO : PSC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN: 08

4	Evaluar la solución del problema	El líder del proceso junto a los funcionarios designados del IFC, Una vez establecidas las causas de la no conformidad se debe realizar la evaluación de posibles soluciones para elegir la más adecuada y eficaz y el objetivo de la acción de mejora.	Líderes de Procesos	RSC02-01 Reporte acciones correctivas y de mejora
5	Establecer acciones a realizar	<p>El líder del proceso junto con los funcionarios designados, establecen actividades de acción que se debe diligenciar formato RSC02-01 REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS; (campos del numeral 8) junto con el responsable y cargo de quien la debe realizar, fecha límite y notificación de su obligación (firmada por el responsable de la acción).</p> <p>El líder del proceso le informará al servidor público que identificó o presentó la no conformidad, que su reporte ha sido atendido y en el momento se están adelantando las acciones correctivas para la mejora continua y agradece su participación. Esto puede ser de forma presencial, por correo ó si la persona participó en la reunión de las actividades del procedimiento, allí quedará enterada de las acciones a adelantar.</p>	Líderes de Procesos	RSC02-01 Reporte acciones correctivas y de mejora
6	Registrar las acciones a realizar	<p>El líder del proceso remite o informa al jefe de control interno sobre las acciones a realizar que fueron definidas contenidas en el numeral 8 del formato RSC02-01; para que las registre en el Formato RSC02-03 Consolidado ACM.</p> <p>Los líderes de los procesos mantendrán el archivo de sus acciones correctivas y de mejora a través de los formatos RSC02-01 y RSC02-02; esta información debe ser presentada cuando el líder de seguimiento y control</p>	Líderes de Procesos y Líder proceso seguimiento y control.	Formato RSC02-03. Consolidación seguimiento acciones correctivas y de mejora



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

CODIGO : PSC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN: 08

		llegué a hacer el seguimiento al cumplimiento de las mismas para ser diligenciado en la sección de Seguimiento y eficacia de la acción hasta el cierre de la misma.		
7	Ejecutar las actividades propuestas	El funcionario o funcionarios designados o responsables, ejecutan las actividades asignadas del formato RSC02-01 acciones correctivas y de mejora, en el ítem <b>Acciones a realizar</b>  Una vez realizada la acción, el responsable informa al coordinador asignado de dicho plan (líder del proceso) sobre el cumplimiento de la acción junto con la evidencia, así mismo una vez validada por el líder, éste informará a control interno para que registre la fecha de cumplimiento y observaciones en el consolidado RSC02-03.	Servidor Público con responsabilidad de acciones a realizar	Formato RSC02-03. Consolidación seguimiento acciones correctivas y de mejora
8	Informar acciones a cerrar en el mes	El líder del proceso seguimiento y control, en pro de que se cumpla con las acciones propuestas, informará al líder del proceso de la no conformidad, las acciones pendientes de cerrar del mes anterior, a través de correo electrónico o qf document, a fin de que se atiendan a la mayor brevedad posible e informe a control interno sobre el cierre de las mismas.	Líder de Proceso Seguimiento y Control	Notificación por correo electrónico o QFDocument (correspondencia interna)
9	Seguimiento y registro de las acciones a realizar.	El líder del proceso de seguimiento y control de acuerdo al control de acciones que lleva en el consolidado; hará en fecha posterior el seguimiento al cumplimiento de las acciones, dando un tiempo prudencial para poder verificar la eficacia de la acción, a través de la ocurrencia o no de la no conformidad; solicita al líder del proceso el formato RSC02-01 y le registra los resultados de este ejercicio, diligenciando el ítem <b>Seguimiento a acciones, Verificación del objetivo de acción y Eficacia de la</b>	Líder de Proceso Seguimiento y Control y Funcionario Responsable	RSC02-01 RSC02-03



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN**

**ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CODIGO : PSC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN: 08

		<p><b>acción;</b> donde describe si la acción tomada se realizó y si fue eficaz; ésta información junto con algún comentario que considere pertinente es registrada igualmente en el formato RSC02-03 para su consolidación y seguimiento. En el caso si fue eficaz la acción realizada continua con la siguiente actividad, de lo contrario pasa a la actividad No 2.</p>		
10	Cierre de la acción	<p>El líder del proceso cuando la acción correctiva ha sido eficaz para eliminar la causa de la no conformidad, se procede al cierre de la no conformidad se diligencia en el ítem <b>Estado de la Acción</b> como CERRADA.</p> <p>Haga firmar el formato por representante de la Dirección, el Líder de Proceso archivará de forma organizada como evidencia de la mejora continua.</p>	Líder Proceso seguimiento y control Representante de la Dirección. Líderes de Procesos.	RSC02-01
11	Consolidar el estado de las acciones correctivas	<p>El líder del proceso de seguimiento y control, terminará de diligenciar el formato RSC02-03 CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA, para generar informe trimestral. Este consolidado es tenido en cuenta para el procedimiento PSC05-00 Seguimiento a Planes de Mejoramiento Institucional, el cual reporta el informe consolidado por procesos para la revisión por la alta dirección.</p>	Líder proceso seguimiento y control.	RSC02-03
		<p><b>NOTA:</b> Para efectos de las no conformidades o problemas presentados con el Proceso Gestión Tecnológica en lo relacionado con los sistemas de información principalmente (IAS, QFDocument, Redes); se les dará una atención y tratamiento a la mejora continua, a través de la recepción y tramite por correos</p>	Líder Proceso gestión tecnológica	Correos electrónicos ( <a href="mailto:soporte.sistemas@ifc.gov.co">soporte.sistemas@ifc.gov.co</a> ó <a href="mailto:sistemas@ifc.gov.co">sistemas@ifc.gov.co</a> ) .



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN**

**ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CODIGO : PSC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN: 08

		electrónicos ( <a href="mailto:soporte.sistemas@ifc.gov.co">soporte.sistemas@ifc.gov.co</a> ó <a href="mailto:sistemas@ifc.gov.co">sistemas@ifc.gov.co</a> ) . Estas acciones no se consolidarán en el formato RSC02-03.		
12	Reporte de incumplimiento al cierre de las acciones	El líder del proceso Seguimiento y Control reportará los procesos que presentan acciones vencidas y sin cierre en el informe trimestral que remite a la revisión por la Dirección, para que desde allí se tomen las acciones pertinentes.	Líder Proceso Seguimiento y Control y Revisión por la Dirección	Informe para la revisión por la Dirección.

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	15/05/2014	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
3.0	07/04/2015	LENZ SANCHEZ AMEZQUITA	Se modificó procedimiento ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
4.0	17/06/2015	LENZ SANCHEZ AMEZQUITA	Se modificó procedimiento incluyendo la actividad 2 y adicionando una nota al final del procedimiento, se adiciona formato RSC02-04.
5.0	8/07/2016	LENZ SANCHEZ A.	Se eliminó el formato RSC02-04, se modificó actividad 2, se amplió descripción de la actividad 7 y 8.
6.0	13/02/2017	LENZ SANCHEZ A.	Actualización de las actividades 2 y 8
7.0	28/07/2017	LENZ SANCHEZ A.	Se incluye actividad 8: Informar acciones a cerrar en el mes. Toda vez que se evidencio que no se están atendiendo oportunamente las acciones. Se elimina el tercer párrafo de la actividad 1. Sobre las quejas, para que sea incluida en el proceso de atención al cliente el tratamiento a las quejas.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN**

**ACCIONES  
CORRECTIVAS Y DE  
MEJORA**

CODIGO : PSC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN: 08

8.0	13/06/2018	FERNANDO RIVERA G.	Se modifica el Alcance, Se elimina el término acciones preventivas y nombre del formato RSC02-01 y RSC02-03; se incluye la actividad 12, se incluyen los numerales de la norma NTC ISO-9001:2015 con el objeto de darle estricto cumplimiento y lograr la mejora continua de los procesos.
<b>8. ANEXOS (FORMATOS)</b>			
CODIGO	NOMBRE		
RSC02-01	REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA		
RSC02-02	ANALISIS DE CAUSAS DE LOS PROBLEMAS DETECTADOS		
RSC02-03	CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA		