

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para determinar, analizar, implementar y asegurar que las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las diferentes fuentes de la Gestión Integral, sean registradas y tratadas con métodos y técnicas orientadas a la mejora continua y así evitar la recurrencia.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los procesos y subprocesos del Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC en sede central y direcciones territoriales.

Inicia con la identificación de la situación detectada a través de cualquier fuente de medición, evaluación, seguimiento y finaliza con la verificación de la eficacia de las acciones tomadas determinadas por la Oficina de Control Interno (OCI).

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) que origina(n) una no conformidad detectada, de un defecto u otra situación no deseable, para evitar que ésta(s) vuelva(n) a repetirse.
- **Acción de Mejora:** Toda aquella acción que busca aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas, se implementan cuando pese a estarse cumpliendo, se quiere mejorar.
- **Benchmarking:** Es un análisis detallado de los competidores que los negocios hacen con el objetivo de identificar oportunidades de mejora.
- **Corrección:** Actividad (s) inmediata(s) para eliminar una no conformidad detectada y concreta.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Las no conformidades reales se deben atender con acciones correctivas incluyendo cuando aplique una corrección como primera actividad.
- **Observación:** Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos, presentada por el Auditor sobre posibles oportunidades de mejora, que puede ser tenida en cuenta o no por el auditado.
- **Oportunidad de mejora:** Situación identificada por el auditor, donde no se incumplen requisitos del criterio de auditoría, sino que representa un aspecto susceptible de mejorar, que puede redactarse indicando los posibles beneficios para el Sistema de Gestión Integrado y también (si hay lugar a ello), indicando si por esta situación existe algún riesgo de incumplirse un requisito.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o producto y a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

4. NORMATIVIDAD

- Decreto
 - Decreto 1499 de 2017: "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
 - Decreto 1072 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en su capítulo 6 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo".
- Resolución
 - Resolución 0312 de 2019: Establece los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de SST.

- Normas técnicas aplicables
 - Norma ISO 9001:2015
 - Norma ISO 14001:2015
 - Norma ISO 45001: 2018
 - ISO/IEC 17025:2017

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Identificación de las acciones correctivas o de mejora.

Las acciones se identificarán de acuerdo con lo siguiente:

Casos en que se puede generar una acción correctiva	Casos en que se puede emprender una acción de mejora
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una no conformidad detectada y confirmada en auditoría interna o externa. ▪ Quejas o reclamos recurrentes por parte de los usuarios o servidores de la entidad ▪ Indicadores de gestión con incumplimiento de metas. ▪ Resultados de encuestas por parte de los usuarios. ▪ Resultado de las salidas de los productos, trabajos o servicios no conformes. ▪ Resultados de informes de los entes de control. ▪ Resultados de la revisión y evaluación por la alta dirección. ▪ Incumplimiento de requisitos legales. ▪ Resultados en la gestión de riesgos o planes de acción del periodo evaluado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de la posibilidad de incrementar la capacidad de cumplimiento de un proceso. ▪ Resultados de observaciones de las auditorías. ▪ Sugerencias de mejoramiento de servidores o usuarios. ▪ Propuestas de mejoramiento resultado del autocontrol. ▪ Nueva legislación. ▪ Benchmarking

Condiciones para el registro y creación de acciones.

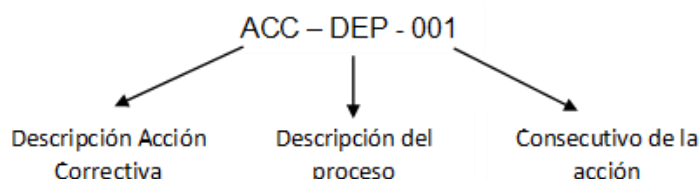
Las acciones de mejora podrán establecerse por medio de actividades que cumplan con el propósito de la acción. Las acciones correctivas deben contener actividades teniendo en cuenta que se inicia con la corrección, si hay lugar a ello, seguida de las actividades de ejecución o desarrollo para eliminar las causas identificadas y finalmente una actividad de evaluación de la eficacia de la acción creada por el administrador de Planner a cargo del responsable designado por la oficina de control interno OCI.

Las actividades programadas deben tener una codificación específica para ser ingresadas a la herramienta Microsoft Planner, a fin de facilitar su identificación y control, de acuerdo con la siguiente estructura:

Registro de acciones
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Acción correctiva inicia con la sigla "ACC". ◦ Acción de mejora inicia con la sigla "ACM". ◦ Se continúa con la sigla del proceso, de acuerdo con lo definido en el procedimiento vigente "Control de la Información Documentada Establecida en el Sistema de Gestión Integrado - SGI". ◦ Se finaliza con un consecutivo controlado por la Oficina Asesora de Planeación - OAP de 3 dígitos.

Registro de acciones

Ejemplo:



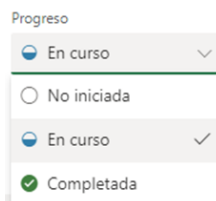
- Si el origen de la acción correctiva es una auditoría interna o externa, la formulación de actividades se debe hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del informe de Auditoría.
- El plazo máximo de programación y ejecución de las actividades es de un (1) año, siempre y cuando se requiera la gestión de recursos, caso contrario las actividades se deben realizar en un período no mayor a 6 meses.
- No se deben subir evidencias de ejecución de actividades anteriores a la creación de ésta.
- El facilitador del SGI del proceso o responsable de la ejecución de las actividades debe generar la solicitud de creación a través del Formato vigente '*Solicitud de creación de acciones de mejora y correctivas en PLANNER*', dispuesto para tal fin en el listado maestro de documentos en el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación.

Modificación de actividades.

- Si se requiere modificar algún componente de las actividades planteadas en una acción de mejora o correctiva, se podrá realizar antes de su fecha de vencimiento con autorización del facilitador designado por la OAP. Posterior a ello, su estado quedará como "vencida".
- Si no se solicitó extensión o no fue ejecutada al 100%, se evaluará como 'Cerrada por Incumplimiento', para lo cual se debe generar una nueva actividad con nivel de prioridad 'Urgente'.
- Las solicitudes de cambios en las actividades registradas en Planner, deben realizarse por el responsable mediante el formato vigente "*Solicitud para la Modificación de Acciones en PLANNER*" establecido por el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación en el Listado Maestro de Documentos.

Seguimiento y Evaluación de las acciones.

- El responsable a cargo de la actividad debe realizar la descripción de la ejecución y el cargue de la respectiva evidencia de acuerdo con el producto esperado y cambiar el progreso de la actividad de "No iniciada" a "En curso". Lo anterior máximo al día hábil siguiente de cumplida la fecha de finalización de la actividad, así mismo, las evidencias presentadas como soporte de ejecución de la actividad, deben corresponder al periodo comprendido entre la fecha de inicio y la fecha de fin de la actividad.



- Si la evidencia y la descripción de la actividad, no se carga en el tiempo programado por parte del responsable de la misma, se declara como No cumplida y se debe formular una nueva actividad.
- La Oficina Asesora de Planeación (OAP) verifica la ejecución de la actividad junto con la evidencia cargada en el Planner y realiza la respectiva observación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cargue de la ejecución y la respectiva evidencia por parte del proceso.

- La Oficina de Control Interno (OCI) es la única instancia facultada para determinar la efectividad de las actividades incluidas en las acciones correctivas y de mejora, así como de definir su cierre, activando el progreso de la actividad a "Completada". En caso de presentarse situaciones que ameriten revisión, es necesario comunicarse con el proceso. Si no se logra resolver la situación, la OCI determina si da el cierre de la actividad como "No cumplida". Lo anterior dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la verificación realizada por la OAP.
- Para las acciones evaluadas como "Incumplimiento de actividad según OCI", esta oficina informa mediante correo electrónico al proceso y al enlace de la OAP la necesidad de realizar el análisis de causas y determinar una nueva acción que la subsane por parte del proceso que la generó.
- La actividad que subsane el incumplimiento, debe ser creada dentro de los 5 días hábiles siguientes y se debe ejecutar en un período de tiempo no superior a tres meses y crearla con prioridad "Urgente" (en la descripción del hallazgo se debe hacer referencia al código de la acción y actividad anterior).



- Después de cerradas las actividades de una acción, la Oficina de Control Interno, evalúa la efectividad de toda la acción dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cierre de la última actividad.

6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Determinar la necesidad de generar una acción.	Evalúa la pertinencia de implementar una acción de mejora o correctiva teniendo en cuenta su origen.	Líder de proceso. Facilitador del SGI.		
2.	Plantear las actividades de la acción de mejora y correctiva.	El líder del proceso, facilitador o responsable identifica el tipo de acción (correctiva o de mejora) y describe las actividades a realizar. En caso de ser acción correctiva, se realiza el análisis de causas y se determina la causa raíz a través de metodologías como: Lluvia de ideas, los 5 porqués, Pareto, entre otras.	Líder de proceso. Facilitador del SGI.		
3.	Realizar revisión metodológica de las actividades planteadas.	El responsable designado en la Oficina Asesora de Planeación (OAP) revisa previamente con el líder del proceso, facilitador o responsable de realizar la propuesta de acción, verificando la tipificación del hallazgo, análisis de causas (para las correctivas),	Profesional designado (Oficina Asesora de Planeación)		Verifica que las actividades propuestas estén dirigidas a la solución del hallazgo y que las actividades estén planteadas acorde con el procedimiento

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		actividades, producto esperado y fechas.			
4.	Registrar la solicitud de las actividades correspondientes a la acción correctiva o de mejora en la herramienta	El líder del proceso, facilitador o responsable registra la solicitud de creación de la acción mediante el formato dispuesto para tal fin.	Líder de proceso, facilitador o responsable. (Todas las dependencias).	Formato de Solicitud de Creación de Acciones de Mejora y Correctivas en PLANNER.	
5.	Crear las actividades que hacen parte de la acción en la herramienta.	El responsable en la OAP de administrar el aplicativo Planner, previa verificación de la aprobación de las actividades que conforman la acción con el enlace de la OAP y crea las actividades en la herramienta. De lo contrario, informa al enlace de la OAP para que el proceso retorne a la actividad N° 2.	Profesional designado (Oficina Asesora de Planeación)	Formato de Solicitud de creación de acciones de mejora y correctivas en PLANNER	
6.	Ejecutar las actividades programadas de acuerdo con las fechas establecidas.	Los responsables designados para cada una de las actividades, deben llevar a cabo su ejecución en los tiempos establecidos y subir la evidencia y seguimiento en el Planner, si la ha ejecutado de manera parcial o completa.	Responsables a cargo de la ejecución de las actividades (Todos los procesos)	Actividad registrada en la herramienta Planner del proceso o Dirección Territorial	
7.	Realizar el seguimiento al cumplimiento en la ejecución de las actividades implementadas en la herramienta Planner.	El responsable de la OAP realiza el seguimiento de la ejecución de las actividades asignadas al proceso o Dirección Territorial cuando ya sean ejecutadas, dejando su visto bueno para que pueda ser evaluado por la OCI.	Profesional designado (Oficina Asesora de Planeación)	Actividad registrada en la herramienta Planner.	Realizar el seguimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cargue de la ejecución y la evidencia por parte del proceso.
8.	Evaluar el cumplimiento de las actividades a cargo del proceso o Dirección Territorial y proceder a cerrar la actividad cambiando el progreso a completada.	El responsable de la OCI evalúa el cumplimiento y procede a cerrar la actividad, cambiando el progreso a "completada" de acuerdo con las evidencias y la información cargada en el Planner.	Profesional designado (Oficina de Control Interno)	Actividad registrada en la herramienta Planner.	Verifica que la actividad se ha ejecutado de acuerdo con lo programado. Realiza la evaluación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la verificación de la OAP
9.	Verificar la eficacia de la acción.	Una vez completadas todas las actividades de una acción, el responsable de la OCI verifica si las actividades ejecutadas subsanan las causas del hallazgo, para lo cual cierra la última actividad que está a cargo del auditor, indicando que la acción en su totalidad fue eficaz. En caso de que no, se colocan los comentarios	Profesional designado (Oficina de Control Interno)	Actividad registrada en Planner del proceso o Dirección Territorial	Verifica que con las actividades ejecutadas se han subsanado las causas del hallazgo de manera eficaz.



GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA Y CORRECTIVAS

Código: PC-SGI-11

Versión: 2

Vigente desde:
19/12/2022

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		respectivos en la actividad y se informa al proceso para generar una nueva acción.			
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

7. INSTRUCTIVOS ASOCIADOS

Gestión de Acciones en Planner

8. FORMATOS ASOCIADOS

Solicitud de Creación de Acciones de Mejora y Correctivas en PLANNER

Solicitud para la Modificación de Acciones en PLANNER

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
19/12/2022	<ul style="list-style-type: none">◦ Hace Parte del proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación del subproceso Gestión del SGI.◦ Se actualiza el procedimiento "Gestión de Acciones de Mejora y Correctivas", código PC-SGI-11, versión 1 a procedimiento del mismo nombre y código, versión 2.◦ Se incluye la definición de "Oportunidad de mejora"◦ Capítulo 5 Políticas de Operación, se realizan los siguientes ajustes:<ul style="list-style-type: none">▪ Se mejora la redacción en la identificación de las acciones correctivas o de mejora.▪ Se ajusta el título de Registro de hallazgos a Registro de acciones◦ En el seguimiento y evaluación de las acciones se incluyen las siguientes actividades:<ul style="list-style-type: none">▪ El responsable a cargo de la actividad debe realizar la descripción de la ejecución y el cargue de la respectiva evidencia de acuerdo con el producto esperado y cambiar el progreso de la actividad de "No iniciada" a "En curso"▪ La Oficina Asesora de Planeación (OAP) verifica la ejecución de la actividad junto con la evidencia cargada en el Planner y realiza la respectiva observación dentro de los 3 días hábiles siguientes.▪ Se incluyen los tiempos para la respectiva evaluación por parte de la Oficina de Control Interno - OCI dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la verificación realizada por la OAP.▪ Para las acciones evaluadas como "Incumplimiento de actividad según OCI", esta oficina informa mediante correo electrónico al proceso y al enlace de la OAP la necesidad de realizar el análisis de causas y determinar una nueva acción que la subsane por parte del proceso que la generó.▪ La actividad que subsane el incumplimiento, debe ser creada dentro de los 5 días hábiles siguientes y se debe ejecutar en un período de tiempo no superior a tres meses y crearla con prioridad "Urgente" (en la descripción del hallazgo se debe hacer referencia al código de la acción y actividad anterior).	2

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
30/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. ◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021. ◦ Hace Parte del proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación del subproceso Gestión del SGI. ◦ Se actualiza el procedimiento "Gestión de Acciones de Mejora y Correctivas", código PC-DEP-08, versión 1 a procedimiento del mismo nombre, código PC-SGI-11, versión 1. ◦ Se actualizan los formatos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Creación de Acciones de Mejora y Correctivas en PLANNER, código FO-DEP-PC08-01, versión 1, a código FO-SGI-PC11-01, versión 1. ▪ Solicitud para la Modificación de Acciones en PLANNER, código FO-DEP-PC08-02, versión 1, a código FO-SGI-PC11-02, versión 1. ◦ Se actualizan los "Casos en que se puede generar una acción correctiva", incluyendo los resultados de la gestión de riesgos. ◦ Se incluye en el 6. DESARROLLO, la actividad 9. Verificar la eficacia de la acción, teniendo en cuenta el rol de la OCI para hacer esta labor. 	1

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<p>Nombre: Didier Moreno Ariza</p> <p>Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: Lida Carolina Zuleta Alemán</p> <p>Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: Marcela Yolanda Puentes</p> <p>Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: Adriana Rocío Tovar Cortés</p> <p>Cargo: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>