

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	<b>PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	VERSIÓN 5
		Página 1 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

## PORTADA

### A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	29/11/2008	Lanzamiento procedimiento
2	18/12/2012	Se eliminan los puntos críticos del riesgo y se incluye el capítulo 8 controles existentes del mapa de riesgos del proceso. Se incluye el concepto de corrección y sistema de gestión de la calidad.
3	23/02/2018	Revisión del procedimiento se elimina el concepto de acción preventiva de acuerdo a la norma ISO 9001:2015
4	13/02/2020	Actualización de la base legal se incluye la ley 1753 de 2015 artículo 133 integración de sistemas de gestión y el 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. Actualización del Concepto de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015
5	25/08/2020	Se elimina el control contratación de personal competente para que coordine y asesore en los diferentes temas y responsabilidades del sistema de gestión de la calidad, revisión de controles en relación con el mapa de riesgos del proceso de gestión de la calidad

### B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza	Nombre: Armando Delgado Suarez	Nombre: Francisco Álvaro Ramírez
Cargo: Contratista Asesor de Calidad	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Director General
Fecha: 23/08/2020	Fecha: 24/08/2020	Fecha: 25/08/2020

REVISÓ
Nombre: Luis Enrique cortés Callejas
Cargo: Profesional Especializado Unidad de Riesgo Operativo URO
Fecha: 24/08/2020

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO  
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	<b>PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	VERSIÓN 5
		Página 2 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

### C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	NOMBRE Y CARGO
1	Director General.
2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
3	Jefe Oficina Asesora Jurídica.
4	Subdirectora de Prestaciones Económicas.
5	Subdirectora Administrativa y Financiera
6	Coordinador Grupo Interno de Bienes y Servicios
7	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad.
8	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Tesorería.
9	Coordinador Grupo Interno de Trabajo Gestión Talento Humano.
10	Coordinador Grupo Interno de Trabajo Archivo y Correspondencia
11	Asesor Control Interno.
12	Coordinadora Grupo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral.
13	Coordinador Grupo de Cartera
14	Asesor de Calidad.

ORIGINAL FIRMADO

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	<b>PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	VERSIÓN 5
		Página 3 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades, condiciones, controles y acciones necesarias para identificar, prevenir, minimizar o eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales, así como las que propendan por el mejoramiento continuo en los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación del problema o No conformidad, su posterior análisis de causas y la determinación de acciones correctivas y de mejora para su respectivo tratamiento y finaliza con el seguimiento y cierre de la no conformidad mediante la verificación de las acciones tomadas por el personal de FONPRECON. Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 3. RESPONSABLES

Los responsables de aplicar este procedimiento son los Jefes de Proceso, Funcionarios y Contratistas que laboran en la entidad. Su coordinación corresponde al Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad quien es el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de FONPRECON.

## 4. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001:2015
- Decreto 1499 de 2017 artículo 2.2.22.3.12
- Ley 1753 de 2015 artículo 133
- Resolución 0409 del 10 de agosto de 2018 FONPRECON

## 5. DEFINICIONES

### 5.1 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	<b>PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	VERSIÓN 5
		Página 4 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

## 5.2 PROBLEMA

Resultado no esperado en la ejecución de una actividad.

## 5.3 REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

## 5.4 CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

## 5.5 ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada.

## 5.6 MEJORA CONTINUA

Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

## 5.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

## 5.8 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL SGA

Parte del sistema de gestión de una organización usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades.

## 6. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

6.1 Las fuentes de las No conformidades y la necesidad de implementar acciones correctivas y de mejora se pueden determinar de:

- Auditorias internas.
- Quejas y Reclamos de los usuarios.
- Problemas y no conformidades presentados en los procesos.
- Indicadores de gestión de los procesos.
- Revisión por parte de la Dirección.
- Evaluación de la satisfacción del usuario.(Encuestas de satisfacción)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	<b>PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	VERSIÓN 5
		Página 5 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

- Observaciones de auditorías internas de calidad o ambiental
- Riesgos materializados por proceso.
- Identificación de salidas no conformes
- Identificadas por personal de FONPRECON.

## **6.2 Herramientas para establecer causa raíz de no conformidad o situación indeseable**

- Reunión de Equipo.
- Lluvia de Ideas.
- Diagrama de Pareto.

### **6.2.1 Reunión en equipo**

Las reuniones en equipo buscan debatir y decidir sobre aquellos asuntos de mayor trascendencia en los que convenga conocer la opinión de todo el equipo de trabajo o personal de diferentes procesos involucrados. También sirven para fijar criterios, homogeneizar ideas, compartir opiniones, intercambiar puntos de vista, ayudar a crear una cultura común (modo de actuar, nivel de exigencia, escala de valores, etc.). Además, favorecen el contacto personal “facilita la comunicación y ayuda a cohesionar al equipo”.

### **6.2.2 Lluvia de ideas**

#### **6.2.2.1 Definición:**

Herramienta que permite capturar los distintos puntos de vista de varias personas frente a un tema previamente definido.

#### **6.2.2.2 Cuando aplicarlo:**

- Esta herramienta es útil cuando no hay claridad sobre las posibles causas que generan una situación y es recomendable tener más de un punto de vista.
- Cuando se requiere del consenso de varias personas.
- Cuando se requiere de la participación de varias personas en el tratamiento del mismo.
- Cuando las opiniones de terceras personas se considera importante para el desarrollo del tema.

#### **6.2.2.3 Como se construye:**

- Cada uno de los invitados hace una lista de sus ideas y las escribe en un papel.
- Al mismo tiempo que se están leyendo las ideas, un moderador las anota en un lugar visible, que permita que todos los asistentes las vayan leyendo.
- Una vez anotadas todas las ideas, el moderador pregunta a cada invitado en turno si tiene una idea nueva que aportar.
- El moderador continuará preguntando hasta agotar todas las ideas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	<b>PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	VERSIÓN 5
		Página 6 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

**6.2.2.4** Durante este proceso es importante tener en cuenta algunas reglas:

- No critique (con palabras o gestos) las ideas de cualquier persona.
- No discuta o evalúe cualquier idea a menos que sea para clarificarla y establecerla.
- No vacile en sugerir una idea por tonta que parezca; muchas veces, esas ideas conllevan a la generación de otras que pueden dar solución al problema.
- Todos deben estar involucrados para garantizar la efectividad del instrumento.

Se puede hacer hablada, pero es mejor hacerla a través de fichas escritas, porque:

- Permite reflexionar, antes de expresarse.
- Guarda, inicialmente, el anonimato, lo que da más libertad de expresión

### **6.2.3 Diagrama de Pareto**

#### **6.2.3.1** Definición:

Es un gráfico de barras que representa en forma ordenada los factores vitales de una observación, teniendo en cuenta la frecuencia de ocurrencia de dichos factores en un determinado periodo de tiempo

#### **6.2.3.2** Cuando aplicarlo:

- Cuando se requiere identificar asuntos y/o problemas verdaderamente importantes a los cuales debe dedicarse la mayor atención.
- Cuando se desee fijar prioridades.

#### **6.2.3.3** Como se construye:

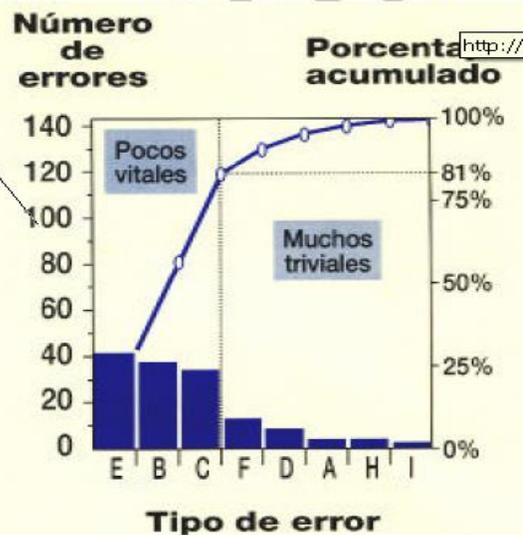
- Identifique el asunto, el problema o el efecto que le interesa analizar.
- Diseñe una hoja de verificación para anotar la ocurrencia de los factores en el periodo de tiempo definido. Totalice los datos al finalizar el periodo.
- Con base en los totales de verificación, ordene los factores de mayor a menor, según la frecuencia de repetición.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 5
		Página 7 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

Tabla de Pareto

Tipo de error	Número de errores	% del total	% acumulado del total
E	44	30%	30%
B	39	27%	57%
C	35	24%	81%
F	12	8%	89%
D	8	6%	95%
A	3	2%	97%
H	3	2%	99%
I	2	1%	100%
G	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	

Diagrama de Pareto



### 6.3 CONSIDERACIONES

- 6.3.1** Las no conformidades identificadas por las diferentes fuentes determinadas en el numeral 6.1 de este procedimiento, se deben registrar en el formato de solicitud de acciones correctivas y de mejora (F01-PRO-GCD-005).
- 6.3.2** En FONPRECON las no conformidades identificadas, generan tratamiento como acciones correctivas cuando se establezca su ocurrencia en forma sistemática o frecuente dentro de la operación normal del Sistema de Gestión de la Calidad de la calidad.
- 6.3.3** Se considera que se debe implementar una acción correctiva cuando una no conformidad, derecho de petición, queja o reclamo sea recurrente (Que se haya presentado hasta tres (3) veces) o tenga relevancia directa en la satisfacción del usuario.
- 6.3.4** El Contratista Gerente de Calidad, debe ser informado sobre la situaciones presentadas en el numeral 6.1 para que notifique al Dueño del Proceso implicado y realice seguimiento a las acciones propuestas por el o los funcionarios y contratistas del Fondo con el objetivo de verificar su eficacia.
- 6.3.5** El Dueño del Proceso implicado deberá en el menor tiempo posible realizar un análisis de causas y emprender acciones correctivas o de mejora para dar solución a la situación presentada.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 5
		Página 8 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

- 6.3.6** Para efectos de reportar y hacer seguimiento de cada acción correctiva o de mejora se utilizarán los siguientes criterios dependiendo del estado de avance:
- 6.3.7** Se considera que existe un avance del 25% cuando se ha definido el responsable y la acción a seguir (la solución a sido asignada).
- 6.3.8** Se considera que existe un avance del 50% cuando se puede evidenciar avance con respecto a la solución propuesta (la solución esta en desarrollo).
- 6.3.9** Se considera que existe un avance del 75% cuando la implementación de la solución presenta un alto grado de desarrollo o esta próxima a terminar (la solución esta implementada).
- 6.3.10** Se considera que existe el 100% de avance cuando el resultado de la implementación es eficaz.(solución satisfactoria, acción cerrada).
- 6.4** Cuando un problema o no conformidad involucren directamente al usuario, este debe ser informado sobre los resultados que genere la implementación de las acciones correctivas o de mejora implementadas.

## 7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO Y OBSERVACIONES
1	Identifique la no conformidad o situación indeseable real	Jefes de proceso Funcionarios Contratistas FONPRECON	
2	Registra la no conformidad o situación indeseable real o la oportunidad de mejora en el Formato F01-PRO-GCD-005 y remite al Contratista Asesor y Gerente de Calidad	Jefes de proceso Funcionarios Contratistas FONPRECON	Formato F01-PRO-GCD-005 Solicitud acciones correctivas y de mejora
3	Analiza en conjunto con el jefe de proceso, funcionario o contratista el tipo de acción requerida para solucionar la no conformidad o situación indeseable real o la oportunidad de mejora.	Contratista Asesor y Gerente de Calidad Jefes de proceso Funcionarios Contratistas FONPRECON	
4	Asigna la persona o grupo de	Jefe de Proceso	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	<b>PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	VERSIÓN 5
		Página 9 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

	responsables para implementar la acción.		
5	Realiza análisis de causas e identifica la causa raíz de la no conformidad o situación indeseable real.	Jefe de Proceso Funcionarios Contratistas o Grupo Responsable	
6	Propone corrección inmediata al caso o determina por que no aplica corrección inmediata	Jefe de Proceso Funcionarios Contratistas o Grupo Responsable	
7	Propone solución o plan de acción para eliminar causa de no conformidad o situación indeseable real o para implementar la mejora.	Jefe de Proceso Funcionarios Contratistas o Grupo Responsable	F01-PRO-GCD-005 Solicitud acciones correctivas y de mejora
8	Implementa solución o plan de acción	Jefe de Proceso Funcionarios Contratistas o Grupo Responsable	
9	Realiza seguimiento a la implementación de la acción correctiva o de mejora	Contratista Asesor de Calidad	<i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>
10	Evalúa la eficacia de las acciones implementadas y procede a cerrarlas	Jefe de Proceso o Contratista Asesor de Calidad	F01-PRO-GCD-005 Solicitud Acciones Correctivas y de Mejora <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>

## 8. CONTROLES EXISTENTES

- Seguimiento a la implementación de la acción correctiva o de mejora por parte del responsable de calidad al Jefe de Proceso.
- Evaluación de la eficacia de las acciones implementadas por parte del responsable de calidad o el Jefe de Proceso para proceder a cerrarlas.

### 8.1 Controles mapa de riesgos

- *Reuniones de trabajo entre los Jefes de proceso y el responsable de calidad para revisión y realización de acciones correctivas y de mejora.*
- *Procedimiento actualizado de acciones correctivas, preventivas y de mejora en la Nube (S) de calidad para consulta de todo el personal.*
- *Toma de acciones correctivas y de mejora por proceso.*

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-GCD-005
	<b>PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	VERSIÓN 5
		Página 10 de 9
		Fecha de Aprobación 25/08/2020

**9. FORMATOS Y ANEXOS**

- Formato de solicitud acciones correctivas o de mejora. (F01-PRO-GCD-005)

ORIGINAL FIRMADO