 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>en control de la calidad</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 1 de 23

1. PROPÓSITO

Establecer una única metodología, para determinar y seleccionar las oportunidades de mejora en los diferentes procesos de la entidad y de igual manera en lo relacionado a las no conformidades que se detecten o reporten en la operación de los procesos y que en consecuencia ameriten la implementación de acciones correctivas apropiadas para evitar su reincidencia y prevenir su ocurrencia, con lo cual se podrá garantizar un óptimo nivel de servicio en el desarrollo misional de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades establecidas e implementadas por los líderes de los procesos que tiendan al mejoramiento de los mismos y dentro de ellos la gestión realizada en relación a las acciones correctivas requeridas y necesarias con ocasión del reporte de NO conformidades halladas en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. BASE LEGAL

Constitución Política de Colombia.1991

Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

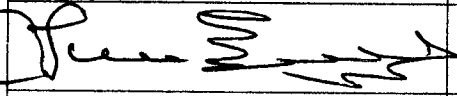
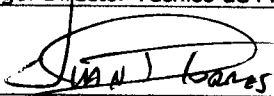
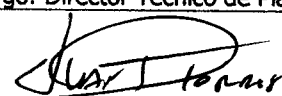
Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.


Normograma de la entidad.

4. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Definiciones de la norma NTC-ISO-9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario:

Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 2 de 23

Compromiso. Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos

Organización. Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Contexto de la organización. Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Parte interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Cliente. Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proveedor. Organización que proporciona un producto o servicio.

Mejora. Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora continua. Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

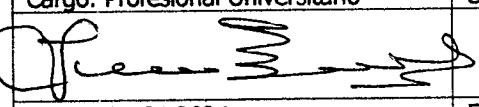
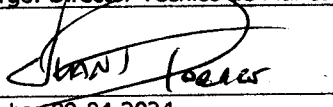
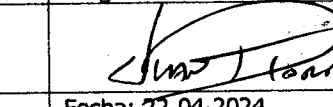
Gestión de la calidad. Gestión con respecto a la calidad.


Planificación de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <small>la contraloría del ciudadano</small>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 3 de 23

Procedimiento. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un *proceso*.

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos o procesos para lograr estos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad. Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Defecto. No conformidad relativa a un uso previsto o especificado

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Trazabilidad. Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Confiabilidad. Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Producto. Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

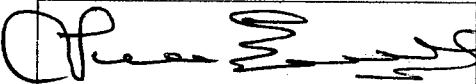
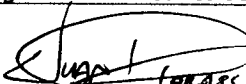
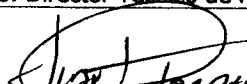
Servicio. Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.


Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Eficacia. Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Documento: Información y el medio en el que está contenida. El medio de soporte puede ser, magnético, pagina web, correo electrónico, físico entre otros.

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 4 de 23

Especificación. Documento que establece requisitos.

Plan de la calidad. Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico.

Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Característica: Rasgo diferenciador

Característica de la calidad. Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.

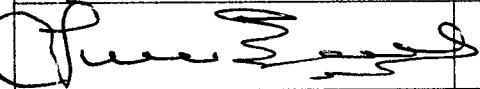
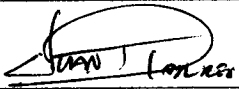
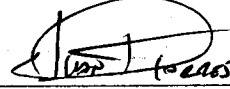
Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.


Acción correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Corrección. Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 5 de 23

Reproceso. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

Reparación. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Desecho. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

5. CONDICIONES GENERALES Y/O REQUISITOS

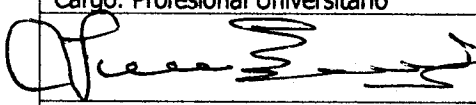
5.1 Generalidades


Partiendo de la definición normativa de los términos mejora y mejora continua, se deduce que son el conjunto de actividades tomadas con el fin de mejorar el desempeño de un proceso, producto o servicio y en consecuencia su objetivo debería ser optimizar los resultados de la organización a través de la identificación y eliminación de las ineficiencias en la prestación o generación del servicio o producto, para permitir la reducción de costos y mejora de la calidad del producto o servicio prestado.

Por lo anterior se puede inferir que la mejora continua debe ser un enfoque de gestión organizacional, que se centre en el proceso de mejorar constantemente los productos, servicios y procesos de una organización para aumentar la capacidad institucional de cumplir con los requisitos de las partes interesadas.

El mejoramiento exige, ser PROACTIVOS (*adelantarse a los hechos*), seguir un plan preestablecido para generar la situación deseada, prevenir problemas antes de que estos se presenten y resolver problemas pequeños antes de que se vuelvan críticos.

Es importante destacar que, si una organización establece de manera efectiva el mejoramiento continuo de sus procesos, muy seguramente conllevara el mejoramiento de la calidad de los productos o servicios que genera a sus partes interesadas, es decir se puede garantizar el cumplimiento de los requisitos de los productos o servicios y en consecuencia la satisfacción de las expectativas de los clientes o partes interesadas.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 6 de 23

5.1.1 Implicaciones del Mejoramiento Continuo.

Razón para la mejora: Se debería identificar un problema en el proceso y seleccionar un área para la mejora así como la razón para trabajar en ella.

Situación actual: Debería evaluarse la eficacia y la eficiencia de los procesos existentes. Se deberían recoger y analizar datos para descubrir qué tipos de problemas ocurren más frecuentemente. Se debería seleccionar un problema y establecer un objetivo para la mejora.

Análisis: Se deberían identificar y verificar las causas raíz del problema.

Identificación de soluciones posibles: Se deberían explorar alternativas para las soluciones. Se debería seleccionar e implementar la mejor solución: por ejemplo, una que elimine las causas raíz del problema y prevenga que vuelva a suceder.

Evaluación de los efectos: Se debería confirmar que el problema y sus causas raíz han sido eliminados o sus efectos disminuidos, que la solución ha trabajado, y que se ha logrado la meta de mejora.

Implementación y normalización de la nueva solución: Se deberían reemplazar los procesos anteriores con el nuevo proceso para prevenir que vuelva a suceder el problema o sus causas raíz.

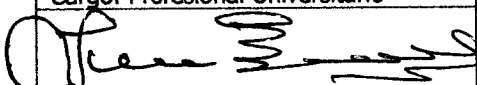
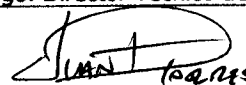
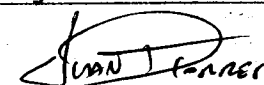
Evaluación de la eficacia y eficiencia del proceso al completarse la acción de mejora: Se debería evaluar la eficacia y eficiencia del proyecto de mejora y se debería considerar la posibilidad de utilizar esta solución en algún otro lugar de la organización.


Los procesos de mejora se deberían repetir en los problemas restantes, desarrollando objetivos y soluciones para posteriores mejoras de procesos.

Con el fin de facilitar la implicación y la toma de conciencia de las personas participando en las actividades de mejora, la gestión debería considerar actividades tales como:

Formar grupos pequeños y elegir a los líderes de entre los miembros del grupo,

Permitir a las personas controlar y mejorar su lugar de trabajo,

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 7 de 23

Desarrollar el conocimiento, la experiencia y las habilidades de las personas como parte de las actividades generales de gestión de la calidad de la organización.

5.1.2 Acciones de mejora que se pueden llevar a cabo.

La mejora continua debería ser interpretada como una actividad recurrente (paso a paso). Lo que esto quiere decir es que cuando se identifiquen oportunidades de mejora y cuando tales mejoras estén justificadas, es necesario decidir cómo van a ponerse en práctica, sobre la base de los recursos disponibles. Cuando se identifiquen oportunidades simultáneas, se podría establecer una prioridad para su implementación.

Los resultados se deben revisar, cuando sea necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

Para asegurar el óptimo desempeño de la entidad y por ende la satisfacción de las partes interesadas, la dirección de la Organización debería crear una cultura que implique a las personas de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.

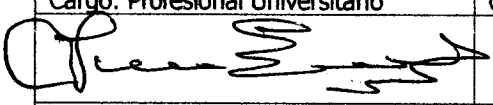
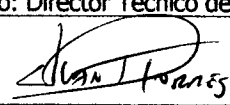
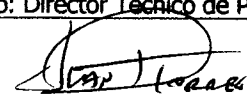
Para implicar a las personas, la entidad debería crear un ambiente en el que se delega la autoridad de manera que se dota a las personas de autoridad y éstas acepten la responsabilidad de identificar oportunidades en las que la Organización pueda mejorar su desempeño. Esto puede conseguirse mediante actividades como las siguientes:


Estableciendo objetivos para las personas y la Entidad.

Comparando el desempeño con respecto otras entidades y con respecto a las mejores prácticas

Reconociendo y recompensando la consecución de mejoras, y mediante esquemas de sugerencias que incluyan reacciones puntuales de la gestión.

Para proporcionar una estructura para las actividades de mejora, la dirección de la entidad debería definir e implementar un proceso para la mejora continua que pueda aplicarse a la prestación del servicio y apoyo de los procesos y las actividades.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del constituyente</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 8 de 23

Para asegurar la eficacia y eficiencia del proceso de gestión del mejoramiento, se debe considerar los procesos de prestación del servicio y de apoyo en términos de:

Eficacia (por ejemplo, resultados que cumplen los requisitos)

Eficiencia (por ejemplo, recursos por unidad de tiempo o dinero)

Efectos externos (por ejemplo, cambios legales y reglamentarios)

Debilidades potenciales (por ejemplo, falta de capacidad y consistencia)

La oportunidad de emplear métodos mejores

Control de cambios planeados y no planeados, y medida de los beneficios planeados.


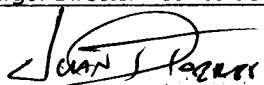
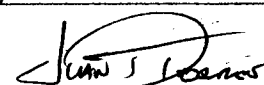
Dicho proceso para la mejora continua debería utilizarse como una herramienta para mejorar la eficacia y la eficiencia internas, así como para mejorar la satisfacción de los Clientes y de las otras partes interesadas.


La entidad debería emprender actividades de mejora continua escalonada e integradas en los procesos existentes, así como oportunidades de iniciativa, con el fin de conseguir el máximo beneficio para la Organización y para las partes interesadas.

Mientras que la acción correctiva identifica medidas necesarias para corregir problemas identificados (y prevenir su repetición) y la acción preventiva identifica medidas destinadas a prevenir posibles problemas, la mejora continua es el proceso consistente en emprender acciones de forma recurrente para implementar soluciones acordadas que deberían producir efectos positivos.

5.1.3 Beneficios de la Gestión del Mejoramiento

- Mejorar la calidad de los productos y servicios (adiciona características)
- Aumentar la satisfacción de los clientes
- Mejorar los procesos de la entidad
- Mejorar la formación y comunicación con los funcionarios, los proveedores y los clientes (sujetos de control) y partes interesadas
- Detectar no conformidades y establecer correcciones, acciones correctivas y/o preventivas

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la garantía de la calidad</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 9 de 23

- Cumplir con la legislación aplicable
- Disminuir el número PQRS, denuncias e inquietudes ciudadanas
- Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC.
- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

5.1.4 Instrumentos Para Implementar la Gestión del Mejoramiento.

Aplicar un enfoque a toda la Organización coherente para la mejora continua del desempeño.

Proporcionar al personal de la Organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.

Hacer que la mejora continua de los servicios, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la Organización.

Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.

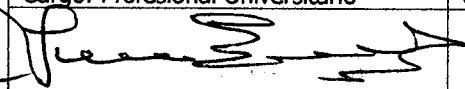
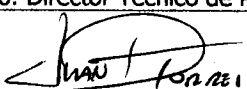
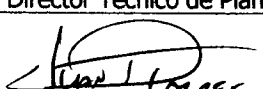
Reconocer y admitir las mejoras.


Proceso para la mejora continua

Un objetivo estratégico para la organización debería ser el logro de la mejora continua de los procesos para mejorar el desempeño de la organización y beneficiar a las partes interesadas.

5.1.5 Metodología Aplicable. Teniendo en cuenta que el ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al Sistema de Gestión de Calidad como un todo, resulta obvio y pertinente aplicarlo a la Gestión del Mejoramiento, para lo cual es pertinente expresar su significado y aplicación así:

Planificar: Se identifica qué se necesita mejorar y cuál es el objetivo. Con base en esto, se definen los recursos y las responsabilidades necesarias, además de los Indicadores pertinentes para medir el alcance de cada objetivo planteado.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 10 de 23

Hacer: La entidad empieza a trabajar en el plan trazado. En este punto es conveniente que exista un monitoreo constante del trabajo por parte de la dirección responsable, y de ser necesario, la elaboración de una prueba piloto.

Verificar: La entidad evalúa el resultado de la ejecución del plan para saber si este realmente ha sido efectivo o si, por el contrario, no se obtuvieron los resultados esperados. Esto se hace con el análisis de los Indicadores previamente seleccionados para cada objetivo.


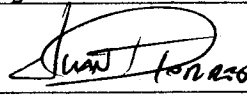
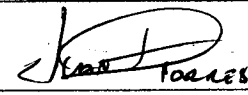
Actuar: Se toman decisiones con base en los resultados. Si no se obtuvo el resultado esperado, se toman medidas correctivas. Ahora, si el resultado fue efectivo, se estandarizan los nuevos cambios dentro de los procesos de la entidad.


5.1.6 Fuentes de la Mejora

- Cambios organizacionales que pueden afectar el SGC

Tales como: Cambio Admón. Cuatrienio, Ajustes en Direccionamiento Estratégico, Estructura organizacional, Filosofía institucional, Reglamentaciones legales, Normas de los sistemas de gestión

- Análisis de Requisitos y necesidades del cliente y partes interesadas
- Análisis de PQRS, denuncias e inquietudes ciudadanas
- Revisión por la Dirección
- Evaluación de la Satisfacción de Clientes
- Auditoría Interna de Calidad
- Auditoría Ente Certificador (*Certificación, seguimiento, renovación, Complementaria*)
- Análisis de datos (*Resultados de seguimiento y medición -indicadores e informes de gestión*)
- Identificación de producto no conforme
- Administración del Riesgo
- Evaluación y revaluación de proveedores
- Acciones correctivas, preventivas o de mejora en sí mismas anteriores que no fueron eficaces
- Resultados de las evaluaciones del control interno (MECI).
- Propuesta en reuniones y comités
- Resultados de Evaluación del desempeño de funcionarios de carrera

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 11 de 23

- Revisión de casos exitosos de otras organizaciones por aplicación de modelos como el Benchmarking
- Las Acciones correctivas y preventivas, en sí mismas, son una mejora.

5.1.7 Pasos para la Mejora

Mientras que la acción correctiva identifica medidas necesarias para corregir problemas identificados (y prevenir su repetición) y la acción preventiva identifica medidas destinadas a prevenir posibles problemas, la mejora continua es el proceso consistente en emprender acciones de forma recurrente para implementar soluciones acordadas que deberían producir efectos positivos. Por lo anterior es conveniente seguir los siguientes pasos:


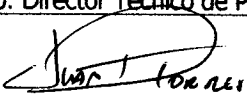
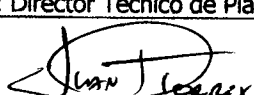
- Establecimiento de los objetivos para la mejora
- Búsqueda de los posibles soluciones para lograr los objetivos
- Evaluación de las soluciones y elección de la considera adecuada
- Implementación de la solución seleccionada
- Control y evaluación de los resultados de la implementación para verificar el cumplimiento de los objetivos
- Estandarización de los cambios


En la contraloría departamental del Tolima, las Oportunidades de Mejora se tramitan a través del formato F9-PE-GC-04 **"SOLICITUD DE IMPLEMENTACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS"**.

5.1.8 Acciones Correctivas

De acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad ISO 9000:2015 (3.1.2.2): Es la "Acción para eliminar la causa de una *no conformidad* y evitar que vuelva a ocurrir. Lo anterior implica per se la configuración y existencia de una no conformidad que ha cobrado vida por el incumplimiento de un requisito.

El tratamiento de una No conformidad real (*ya sucedida*), requiere que se realice una corrección para eliminar o corregir la No Conformidad y una acción Correctiva para eliminar la causa raíz que

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del equilibrio</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.		FECHA 22-04-2024
			Página 12 de 23

garantice la no repetición de la situación, por lo tanto se requiere explicar el término "Corrección" y los pasos para su gestión.

Cuando se presenta una falla en un proceso, lo primero por lo que tenemos que preocuparnos es por detenerla, a esto le llamamos **corrección**, sin embargo esto no elimina la causa raíz del problema y lo más probable es que en el futuro vuelva a presentarse. Por lo anterior se debe implementar la acción correctiva para eliminar la causa raíz del problema.

Las acciones correctivas son una herramienta que básicamente sirve para corregir todo tipo de fallas dentro de los procesos de la entidad, cuando corregimos errores estamos mejorando los procesos, es por eso que debemos considerar a las acciones correctivas como una **herramienta de mejora continua**.

5.1.9 Acciones Preventivas

En la práctica organizacional una acción correctiva se toma cuando ya se ha presentado alguna falla en el proceso y en consecuencia se debe solucionar lo antes posible, mientras que la acción preventiva se lleva a cabo cuando todavía no ha sucedido ningún problema y se puede prevenir que algo negativo pueda ocurrir.

El prevenir fallas o defectos del producto o servicio no es una práctica habitual y puede ser complejo ya que generalmente estamos inmersos en nuestras actividades y no prestamos atención a eventos que pudieran resultar mal, es por eso que el término acción preventiva se ha eliminado de la norma ISO 9001:2015 y en cambio se ha incluido el concepto de análisis de riesgos (6.1.1).

5.1.10 Fuentes de Acciones Correctivas.

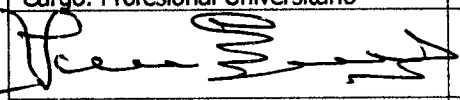
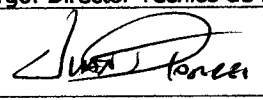
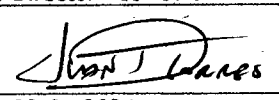
Cuando se presenten inconsistencias en la operación y/o en la aplicación de los procesos del SGC.


Cuando se genera incumplimiento con las características del servicio o producto sean recurrentes

Cuando se haya configurado un incumplimiento con lo planificado (*Planes de calidad, programas, objetivos,*)

Cuando se detecta un problema individual de importancia significativa, o bien de un problema menor repetitivo, generado por:

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del cliente externo e interno
- Auditorías (Auditorías internas de calidad, del ente certificador, Auditoria General de la República.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 13 de 23

- Problemas con proveedores de productos y/o servicios que afecten el sistema de gestión de calidad (software)
- Control del producto y/o servicio no conforme
- Indicadores de gestión de los procesos
- Encuestas: Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Seguimiento y medición de los procesos, del producto y del SGC (Revisión por la Dirección, Indicadores, Servicio No Conforme, seguimiento, Evaluación de competencias)
- Resultados de autoevaluación
- Gestión del Riesgo

5.1.11 Plan de Acciones Correctivas

Es un documento que se debe entregar a los organismos certificadores (Auditoría Externa) o la Dirección Técnica de planeación (Auditoría Interna), mediante el cual se establece el cómo se van a solucionar las no conformidades encontradas después de haber superado la auditoría respectiva o una auditoría de seguimiento.

5.1.12 Metodología para Implementar Acciones Correctivas

5.1.12.1 Entender la NO Conformidad

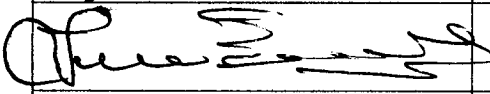
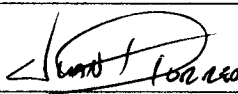
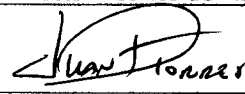
El líder de proceso o responsable, debe asegurarse de entender bien la no conformidad reportada en el informe de auditoría. Para que no tener dudas, lo pertinente es aprovechar el momento en el que el auditor está cerrando la auditoría, cuando se está leyendo los hallazgos de auditoría. Es en ese preciso momento cuando se debe preguntar cualquier duda que se tenga acerca de la no conformidad para asegurarte que es entendible y clara para poderla trabajar luego.


5.1.12.2 Aplicar Corrección para subsanar la NO Conformidad.

Es indispensable enfocarse en solucionar la no conformidad de una forma inmediata. Se debe buscar una corrección que elimine esa situación de no conformidad.

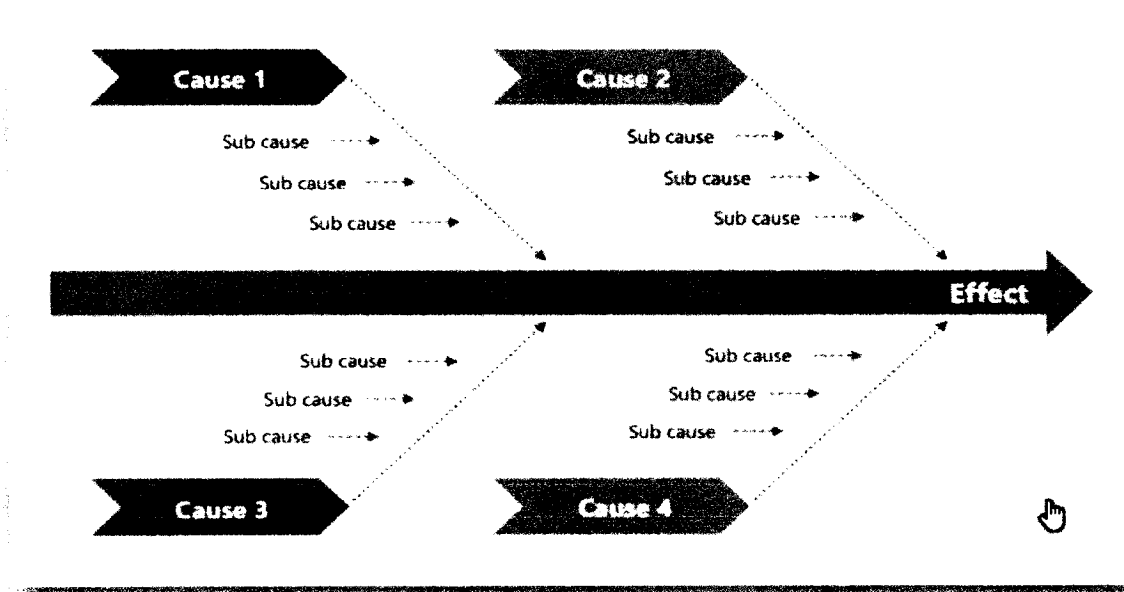
5.1.12.3 Analizar la Causa Raíz de la NO conformidad

Se debe analizar con detenimiento el por qué ha aparecido la no conformidad. Si se quiere preguntarse varias veces, el por qué ha aparecido hasta que llegar a la causa origen, la causa raíz que

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la institución del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 14 de 23

ha originado que aparezca ese incumplimiento al requisito respectivo. Se recomienda utilizar el diagrama de causa efecto (espina de pez) ya que es una herramienta sencilla y fácil de utilizar.



Fuente: Recuperado de: <https://www.qualityweb360.com/es/gestiona-adecuadamente-las-acciones-correctivas/>


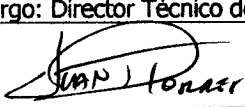

5.1.12.4 Establecer la Acción Correctiva


Una vez tienes identificada de manera clara y precisa la causa raíz de la no conformidad, se debe plantear la acción correctiva que elimine esa causa raíz. El establecer la causa raíz, implica plantear e implementar la acción correctiva, es decir, se debe concretar cómo se debe llevar a cabo esa acción, que cambiara y quien o quienes deberán llevar acabo la acción planteada.

5.1.12.5 Verificar la Eficacia de la Acción Correctiva Implementada.

La verificación, corresponde a la comprobación de que, lo que se ha implementado está funcionando correctamente.

5.1.12.6 Documentar la Acción Correctiva implementada y verificada.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 15 de 23

Se deben dejar registros de la Acción Correctiva implementada como evidencia de la gestión del conocimiento, para garantizar la aplicación en casos similares que se presenten en el futuro.

5.2 Política cero papel – Buenas Practicas


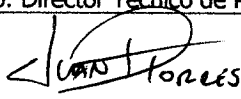
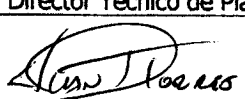
Para este procedimiento, se deberá en lo posible, dar aplicación a las directrices institucionales, relacionadas con la política, cero papel en los registros que se originen en el procedimiento que se establece, tales como:


- No impresión de los registros que se generen en el procedimiento
- Firma digitalizada en los campos que lo requiera y sea posible
- Disposición en página web, en formato pdf.
- Utilización de correo electrónico institucional por parte de los líderes para comunicación con la administración del SGC y de ésta con ellos, y se detallan:
- Los acuerdos y aceptaciones que sean del caso, ya sea por los hallazgos, las No conformidades identificadas y las Acciones que se propongan en implementen.

5.3 Responsabilidades.

5.3.1 En relación a la Gestión del Mejoramiento y Acciones Correctivas en la Contraloría Departamental del Tolima, la responsabilidad se detalla, así:

- Contralor(a), como alta dirección de la entidad, su responsabilidad corresponde a:
 - Promover y realizar la mejora continua al SGC de la entidad.
 - Reportar a la administración del SGC, las oportunidades de mejora, las correcciones y acciones correctivas y las acciones preventivas que identifique e implemente.
- Líderes de procesos
 - Reportar a la Administración del SGC, las Oportunidades de Mejora, Correcciones y Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, diligenciando debidamente según el caso el formato que aplique y esté vigente.
 - Implementar las acciones propuestas, dejando evidencia para demostrar lo realizado.
 - Reportar los cambios que se generen con relación a las acciones propuestas, dado el caso
 - Realizar el seguimiento a las acciones propuestas e implementadas en el formato que aplique en su versión actualizada.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 16 de 23

- Reportar a la Administración del SGC, el cierre de la acción correctiva realizada.

c. Control Interno

- Realizar de manera selectiva verificación de la eficacia de las acciones implementadas por los líderes de los procesos con relación a las Oportunidades de Mejora, Correcciones y Acciones Correctivas, Acciones Preventivas reportadas al SGC.

d. Dirección Técnica de Planeación

-Verificar y apoyar la aplicación de este procedimiento por parte de los líderes de los procesos con relación a las Oportunidades de Mejora, Correcciones y Acciones Correctivas, Acciones Preventivas reportadas al SGC.

5.4. Técnicas

5.4.1 Equipos de procesamiento de información

5.4.2 Equipo de copiado y escáner

5.4.3 Internet de alta velocidad y capacidad.

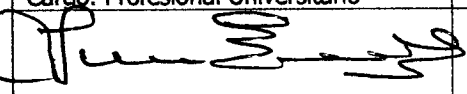
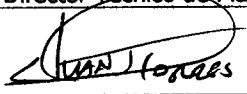
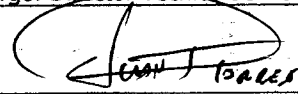
5.5 De Seguridad


5.5.1 Vigilancia de Instalaciones

5.5.2 Sistemas de seguridad de la información

6. DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN

- Dirección Técnica de Planeación
- Dirección de Participación Ciudadana
- Dirección Técnica Jurídica
- Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente
- Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal
- Secretaria Administrativa y Financiera
- Secretaria General
- Contraloría Auxiliar
- Dirección Operativa de Control Interno
- Despacho de Contralor (a)

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>(la contraloría del ciudadano)</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 17 de 23

7. PRODUCTO

Plan de acciones correctivas

Acciones Correctivas Implementadas.

- Establecimiento de los objetivos para la mejora
- Búsqueda de los posibles soluciones para lograr los objetivos
- Evaluación de las soluciones y elección de la considera adecuada
- Implementación de la solución seleccionada
- Control y evaluación de los resultados de la implementación para verificar el cumplimiento de los objetivos
- Estandarización de los cambios

8. PRODUCTO NO CONFORME

Plan de acciones correctivas con datos inexactos o equivocados

Formato de acciones correctivas implementadas con errores de transcripción o identificación de las actividades realizadas.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN:


Dos meses.

10. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

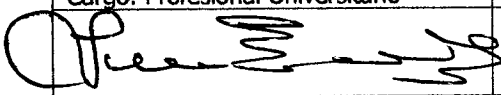
10.1 Gestión del Mejoramiento


Nº	ACTIVIDAD	INSTRUCCIONES	TIEMPO DE EJECUCION	Responsable	FORMATO
1	Identificar la oportunidad de Mejora.	Instrucción 1: El líder de proceso identifica qué se necesita mejorar y cuál es el objetivo. Con base en esto, se definen los recursos y las responsabilidades necesarias,	1 día	Líder de proceso	

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

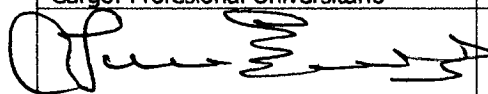
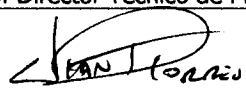
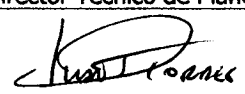
 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i></p>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 18 de 23


		<p>además de los Indicadores pertinentes para medir el alcance de cada objetivo planteado.</p> <p>Instrucción 2: Si la opción de mejora es identificada por un servidor diferente al líder de proceso, deberá comunicarla vía correo electrónico para su análisis y estudio, sobre lo cual el líder de proceso tendrá un tiempo de 15 días hábiles para manifestarse sobre lo comunicado.</p> <p>Instrucción 3: Si la opción de mejora tiene su origen en cualquiera de las partes interesadas del nivel externo, se deberá comunicar al correo electrónico de la entidad (ventanilla única) y al día siguiente se deberá remitir al área o proceso respectivo.</p>			Formato correo electrónico institucional
2.	Análisis y Medición	<p>Instrucción 1: Recolectar información cualitativa y cuantitativa, que permita diagnosticar el desempeño de la actividad, procedimiento o proceso a mejorar.</p> <p>Instrucción 2: Se debe realizar el análisis de costo/beneficio de las posibles soluciones (Métodos - Tecnología - Implementación de Cambios).</p> <p>Instrucción 3: Determinar la disponibilidad de recursos</p>	30 días	Líder de proceso y/o Profesional Universitario o Especializado asignado	Formato Oficio

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario 	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación 	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación 
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

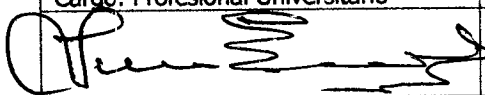
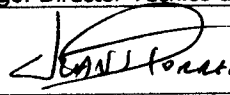
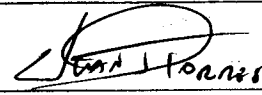
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la gestión pública del departamento</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.		FECHA 22-04-2024
			Página 19 de 23


		necesarios para la implementación de las posibles opciones de mejoramiento.			
3.	Selección e implementación de la opción de mejora	<p>Instrucción 1: El área respectiva o proceso deberá empezar a trabajar en el plan trazado. En este punto es conveniente que exista un monitoreo constante del trabajo por parte del líder del proceso responsable, y de ser necesario, la elaboración de una prueba piloto.</p> <p>Instrucción 2: Se deberá seleccionar e implementar aquella opción de mejor relación costo/beneficio para la entidad. Es importante que se haga de forma gradual y se cuente con un plan de acción claro para minimizar cualquier impacto negativo en la operación diaria del proceso.</p>	6 días	Líder de proceso y/o Profesional Universitario o especializado asignado	Informe Formato Oficio
4.	Seguimiento y evaluación de la opción de mejora implementada.	<p>Instrucción 1: Una vez ha sido implementada la acción de mejora se deberá verificar su implementación y dejar el registro respectivo.</p> <p>Instrucción 2: El líder de proceso deberá realizar las mediciones y análisis respectivos para evaluar el resultado de la implementación del plan de mejora para saber si este realmente ha sido efectivo o si, por el contrario, no se obtuvieron los resultados esperados. Esto se hace con el análisis de los Indicadores previamente seleccionados para lo cual se dejarán los registros</p>	3 días	Líder de proceso y/o Profesional Universitario o especializado asignado.	Informe Formato oficio

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024


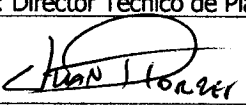
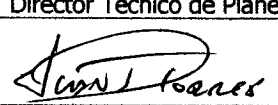
 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la conciencia del ciudadano</i></p>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.	FECHA 22-04-2024
		Página 20 de 23


		respectivos.			
5.	Estandarización de la acción de mejora.	<p>Instrucción 1. Con base en los resultados de la evaluación y si no se obtuvo el resultado esperado, se toman medidas correctivas. Ahora, si el resultado fue efectivo, se estandarizan las acciones de mejora implementadas, para lo cual se deberá incluir en el procedimiento del proceso respectivo cuando sea necesario.</p> <p>Instrucción 2: Para lo anterior el líder de proceso deberá enviar a la Dirección técnica de Planeación la solicitud de modificación y/o actualización del procedimiento cuando se amerite el caso.</p>	5 días	Líder de proceso y/o Profesional Universitario o especializado asignado.	Formato F4-PE-GC-04
ACCIONES CORRECTIVAS					
6.	Entender la NO conformidad.	<p>Instrucción 1: Se debe tener claridad y exactitud del requisito que se está incumpliendo, para lo cual en el momento de lectura o informe de los hallazgos se debe despejar cualquier duda frente al auditor, lo que permitirá un mejor trabajo en el momento de abordar las correcciones. Lo anterior se dejara consignado en la Lista de verificación de la auditoria y el formato de informe final consolidado de auditoria de calidad.</p> <p>Instrucción dos: Si la NO conformidad se reporta fuera del proceso de auditoria se</p>	1 día	Líder de proceso, equipo Auditor de Calidad o servidor que la detecte	F13-PE-GC-04 F19-PE-GC-03 F7-PE-GC-05

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario 	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación 	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación 
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024


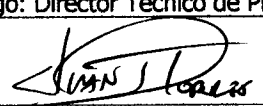
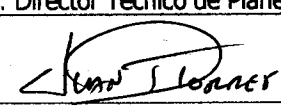
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.		FECHA 22-04-2024
			Página 21 de 23


		deberá diligenciar el formato respectivo mediante el cual se identifica claramente el producto no conforme.			
7	Aplicar Corrección para subsanar la NO Conformidad.	Instrucción 1: El líder de proceso podrá designar un responsable de la aplicación de la acción correctiva o en su defecto deberá liderar la actividad respectiva. Instrucción 2: Es indispensable enfocarse en solucionar la no conformidad de una forma inmediata. Se debe buscar una corrección que elimine esa situación de no conformidad.	5 días	Líder de proceso	F9-PE-GC-05
8	Analizar la causa raíz de la NO conformidad	Instrucción 1: Se deberá Estudiar con detenimiento el por qué ha aparecido la no conformidad, para lo cual podrá indagar varias veces el por qué ha aparecido, hasta llegar a la causa origen, o causa raíz que ha llevado a que aparezca ese incumplimiento y finalmente tomar las acciones pertinentes. Instrucción 2: Para el análisis de causa raíz es pertinente utilizar la técnica de causa y efecto o espina de pescado. Instrucción 3: Una vez identificada la causa raíz, se debe plantear e implementar la acción correctiva que elimine esa causa raíz. Esto se facilita si tienes bien identificado la causa principal o causas (a veces existe una multicausa).	2 días	Líder de proceso- Director Técnico de Planeación- Profesional Universitario área de planeación	Formato correo electrónico Y F9-PE-GC-05
		Instrucción 1: Se debe concretar cómo se va a llevar a cabo la acción correctiva; qué	2 días	Líder de proceso	

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>su controlador del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.		FECHA 22-04-2024
			Página 22 de 23

9	Establecer la Acción Correctiva	<p>va a cambiar y quién o quiénes serán los encargados de llevarlo a cabo, así como sus costos y beneficios.</p> <p>Instrucción 2: Cuando existan varias causas, es necesario reflexionar, si con una sola acción correctiva es suficiente para eliminar las diferentes causas o por el contrario se requiere implementar una acción correctiva por cada una de las causas raíces que se han identificado.</p> <p>Instrucción 3: Una vez definida la acción o acciones correctivas a implementar se debe registrar el paso a paso de su implementación en un documento o formato del sistema de gestión.</p>			F9-PE-GC-05
10	Evaluar desempeño de la acción correctiva	<p>Instrucción 1: Una vez implementada la acción correctiva se deberá establecer si se implementó de acuerdo a lo planeado y si su implementación genero mejoras en el desempeño del proceso o procedimiento, mediante el seguimiento, medición, análisis y evaluación de su desempeño.</p> <p>Instrucción 2: Si se llegare a comprobar que lo implementado no genero el resultado esperado se deberá replantear la causa raíz del problema y analizar nuevas opciones de acciones correctivas. De lo anterior se deberá dejar los registros respectivos.</p>	1 día	Líder de Proceso-Director Técnico de Planeación-Profesional Universitario	F9-PE-GC-05
11	Estandarizar la acción correctiva.	Instrucción 1: Si del análisis de eficacia y efectividad se concluye que la acción correctiva produjo el	5 días	Líder de Proceso-Director Técnico de	

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR3-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DEL MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS.		FECHA 22-04-2024
			Página 23 de 23


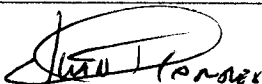
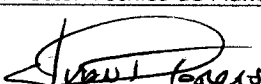
		<p>mejoramiento esperado se deberá estandarizar la aplicación de la acción correctiva para servir de referente en situaciones similares o idénticas que se presenten a futuro.</p> <p>Para lo anterior se deberá modificar el procedimiento que se afecte con la implementación de la acción correctiva en cuestión.</p>		Planeación- Profesional Universitario	Formato de procedimient o respectivo
--	--	--	--	---	--

11. REGISTROS

F4-PE-GC-04
F9-PE-GC-05
F13-PE-GC-04
F19-PE-GC-03
F7-PE-GC-05

12. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
21/02/2020	03	Segunda versión del documento.
12/12/2022	04	Cambio de imagen institucional
22/04/2024	05	Cambio de encabezado y pie de página y estructura del documento en función de la norma ISO:9001:2015

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 05-04-2024	Fecha: 09-04-2024	Fecha: 22-04-2024