



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: GC-PR-002

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

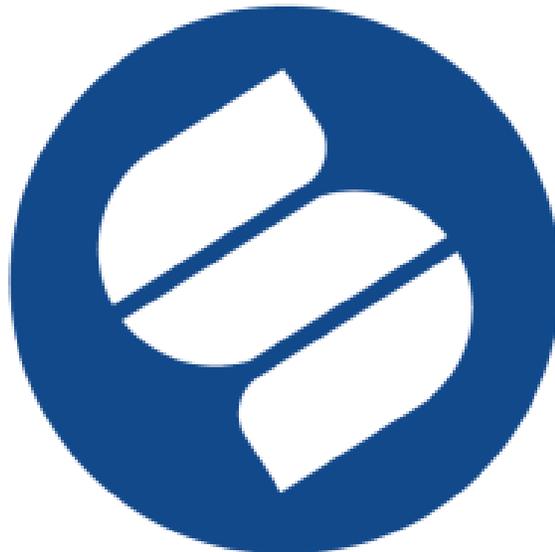
Fecha: 26 de agosto de 2015

PROCESO GESTION INTEGRAL

Versión: 005

**PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS, DE MEJORA**

Número de página 1 de 7



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

**ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS, DE MEJORA**

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 26 de agosto de 2015
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 005
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 2 de 7

1. INFORMACION GENERAL.

1.1 OBJETIVO	Establecer las acciones necesarias para eliminar o minimizar las causas de las no conformidades reales o potenciales, en temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional y seguridad de la información, con el fin de mejorar los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integrado de la Organización
1.2. RESPONSABLE	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y SGI
1.3. ALCANCE	Este procedimiento aplica a las novedades y oportunidades de mejoramiento reportadas por los diferentes actores del Sistema de Gestión Integrado de la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES.
1.4. DEFINICIONES	<p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Acción Preventiva: Acción tomada para prevenir las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Acciones de Mejora: Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>Impacto: El costo para la empresa de un incidente -de la escala que sea-, que puede o no ser medido en términos estrictamente financieros o tener en cuenta otros impactos como: -p.ej., pérdida de reputación, implicaciones legales, etc-.</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito. Para la entidad son "Oportunidades de Mejoramiento"</p> <p>Plan de Mejoramiento: Documento que evidencia la toma de acciones correctivas o preventivas.</p> <p>Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p>Incumplimiento: No conformidad de un requisito legal.</p> <p>Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.</p>

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. El formato GC-F-004 Plan de mejoramiento, se constituye en la herramienta básica para tomar la información pertinente en cada uno de los procesos y proyectos en los cuales LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES esté actuando, y es la entrada principal a los procesos de acciones correctivas y preventivas

 <p>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</p>	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 26 de agosto de 2015
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 005
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 3 de 7

2.2. Toda persona que esté desarrollando actividades en la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES tendrá acceso al formato GC-F-004 Plan de mejoramiento, en copia física o en medio magnético, ya que se encuentra publicado en el Sistema de Gestión Integrado, en la intranet.

2.3. Toda No conformidad real o potencial u oportunidad de mejora debe ser registrada por el funcionario que la detecto en el formato GC-F-004 y enviarla a los responsables de cada Sistema para su consolidación y estos al Coordinador de Arquitectura de Negocio y SGI para su control.

2.4. Al momento para el cual se haya vencido el tiempo propuesto para la implementación de las acciones correctivas o preventivas y no se hayan cumplido, se informará esta situación a control interno, al Coordinador de Arquitectura de Negocio y SGI (Según sea necesario), o de ser necesario al comité de la Alta Dirección quien tomará las acciones pertinentes y a su vez asignará un último plazo definitivo para la implementación de las mismas.

2.5. Una acción Correctiva puede ser generada por:

- No conformidades, mayores o menores, detectadas en auditorías internas o externas del SGI.
- Quejas o reclamos de los clientes.
- Servicios no conformes.
- Fallas en los procesos que afecten la calidad del servicio prestado.
- No conformidades detectadas en la revisión por la dirección.
- Resultado de informes de los entes de control (Contraloría General de la Republica, Archivo General de la Nación)
- Incumplimiento de requisitos legales
- Accidentes o accidentes graves

2.6. Una acción Preventiva puede ser generada por:

- Análisis de datos de los informes periódicos de las actividades inherentes al funcionamiento de la organización que indiquen tendencias a problemas potenciales.
- Sugerencias presentadas por el cliente
- Revisiones de la dirección al SGI.
- Cualquier oportunidad de mejora detectada por el personal de la entidad.
- Gestión del riesgo.
- Resultados de auditorías internas
- Resultado de auditorías externas.
- Inspecciones ambientales y de salud ocupacional
- Identificación de requisitos legales aplicables

Las acciones correctivas generadas por auditorias serán comunicadas a control interno con copia a la oficina asesora de planeación, las generadas por otras fuentes se reportarán únicamente a planeación.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 26 de agosto de 2015
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 005
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 4 de 7

2.7. Para la entrega a Control interno de las solicitudes de acción correctiva y preventiva generadas por auditorías se cuenta con un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la reunión de cierre.

2.8. Se establece que dentro del plan de mejoramiento está incluida la corrección.

2.9. Las observaciones y hallazgos, producto de las auditorías internas se comunicaran al líder del proceso, para definición del plan de mejoramiento y al coordinador del grupo de arquitectura de negocio y SGI para asesorar en el análisis de causas.

2.10. Las no conformidades producto de las auditorías de entes certificadores se comunicaran directamente al coordinador del grupo de arquitectura de negocio y SGI para la coordinación con las diferentes dependencias responsables de la generación de los respectivos planes de mejoramiento.

2.11. Los hallazgos producto de las auditorías de entes de control se comunicaran directamente al jefe de la oficina de control interno para la coordinación con las diferentes dependencias responsables de la generación de los respectivos planes de mejoramiento

Las acciones correctivas y preventivas son oportunidades de mejora en la medida que permiten identificar las causas que las generan y a través del ejercicio de seguimiento de las acciones tomadas se emplean herramientas para que la entidad planee, ejecute, verifique o controle sus actividades y procesos de una mejor manera.

Acciones Correctivas:

Para establecer la acción correctiva se debe realizar el análisis de las causas reales del problema. Para determinar la causa real de una no conformidad la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES acogió la metodología de los tres por qué?.

Es importante no confundir acción correctiva con corrección, esta última es una acción inmediata que resuelve una no conformidad presentada, sin embargo, no identifica la causa raíz ni permite implementar las acciones necesarias para prevenir su recurrencia, por lo tanto es muy probable que al hacer correcciones, las no conformidades vuelvan a presentarse.

La extensión y eficacia de la acción correctiva depende de la identificación de la verdadera causa raíz. En donde se requiera una acción correctiva, se debe seleccionar la(s) acción(es) con mayor probabilidad de eliminar el problema y prevenir la recurrencia.

Las acciones correctivas permiten corregir las desviaciones presentadas frente a lo deseado en desarrollo de las actividades del SGI, y facilitan el control y seguimiento a las acciones tomadas.

Acciones Preventivas:

Para establecer la acción preventiva se tendrán en cuenta las observaciones producto de las auditorías, las cuales deberán ser analizadas con la metodología de los tres por qué?.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 26 de agosto de 2015
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 005
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 5 de 7

Se debe destacar que la acción preventiva no es aplicable a una no conformidad real detectada ya que identifica las no conformidades potenciales o las situaciones indeseables que podrían ocurrir en un momento determinado. Sin embargo el análisis de causas de las no conformidades detectadas puede identificar una no conformidad potencial y proporcionar elementos para una acción preventiva.

La SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES establece acciones o mecanismos para prevenir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos de SGI requeridos para el logro de los objetivos de la entidad.

Acciones de Mejora:

En el registro de las acciones de mejora propuestas se deben tener en cuenta los costos, el tiempo de implementación y la competencia de la acción, la cual puede corresponder a instancias distintas de las que lidera el proceso.

El cierre de una acción de mejora cuyos resultados no alcancen los objetivos determinados, no supone el abandono de dicha acción, pues en estos casos ésta puede ser estudiada de nuevo abriendo una nueva acción de mejora. Esto suele ser el caso de acciones que tras ponerse en práctica resultan imposibles o difíciles de implantar.

Se alcancen o no los objetivos de la acción de mejora, es posible que se adviertan otras acciones de mejora relacionadas, las cuales pueden reflejarse como “acciones derivadas”.

La SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES establece acciones de mejora como un mecanismo de la mejora continua del SGI de la Entidad.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 26 de agosto de 2015
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 005
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 6 de 7

3. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD



Inicio



Actividad



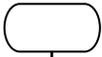
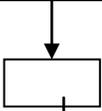
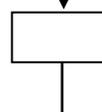
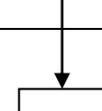
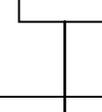
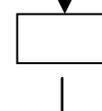
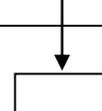
Decisión



Conector de página



Conector de actividades

Flujo grama	Descripción	Responsable	Documentos o formatos	Puntos de control
	Inicio			
	Identificar y Reportar: Identificar la no conformidad potencial mediante auditoria o revisiones internas y reportarlas a la Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Planeación.	Todo el personal	Correo electrónico o memorando	
	Diligenciar el plan de mejoramiento	Líder del proceso, Coordinadores de Grupo.	Formato Plan de Mejoramiento.	X
	Realizar análisis de causas e identificar causa raíz de la no conformidad, mediante la metodología de los tres por qué?.	Líder del proceso, Coordinadores de Grupo., Asesores de procesos Oficina Asesora de Planeación.	Formato Plan de Mejoramiento.	X
	Determinar y ejecutar las acciones y/o planes de acción	Dueños de proceso, Personal asignado	Formato Plan de Mejoramiento.	X
	Una vez elaborado el plan de mejoramiento, se debe indicar el estado del hallazgo (abierto)	Dueños de proceso, Personal asignado	Formato Plan de Mejoramiento.	X
	Realizar seguimiento y evaluación a la implementación de las acciones tomadas.	Dueño de proceso.	Formato Plan de Mejoramiento.	X
	Verificar la conformidad de las acciones implementadas.	Audidores, Líder del proceso	Formato Plan de Mejoramiento.	X

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 26 de agosto de 2015
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 005
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 7 de 7

	Cerrar acción correctiva y/o acción preventiva, una vez se cierre deberá cambiarse el estado del hallazgo en el plan de mejoramiento a (cerrado)	Audidores, Líder del proceso	Formato Plan de Mejoramiento.	X
	Realizar informes para la revisión por la Dirección	Jefe Oficina de Control Interno		
	Fin			

4. ANEXOS Y REGISTROS

- GC-F-004 Plan de Mejoramiento

5. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
001	Agosto de 2008	Marzo 1 de 2010	Creación del documento	Líder Calidad y MECI
002	Marzo 1 de 2010	14 De julio de 2010	Inclusión del tratamiento de incidentes de seguridad de la información y la cadena de custodia	Líder Calidad y MECI
003	14 De julio de 2010	10 de noviembre de 2014	Mejora del flujograma aclarando el tratamiento de los incidentes en las 4 primeras actividades	Líder Calidad y MECI
004	10 de noviembre de 2014	26 de agosto de 2015	Se excluye del procedimiento todo lo relacionado con incidentes de seguridad de la información, herramientas para detección de no conformidades y se cambia el responsable.	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y del SGI
005	26 de agosto de 2015		Se ajustaron e incluyeron condiciones generales del procedimiento, se ajustó la definición de las acciones preventivas y el flujograma.	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y del SGI

Elaboro : Profesional Grupo de Arquitectura de Negocio y del SGI
Fecha : 26 de agosto de 2015

Reviso: Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y del SGI
Fecha : 26 de agosto de 2015

Aprobó: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 26 de agosto de 2015