
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023

Tabla de Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABLES	2
4.	DEFINICIONES	3
5.	MARCO NORMATIVO	4
6.	GENERALIDADES	5
8.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	7
9.	FORMATOS	9
10.	CONTROL DE CAMBIOS	9
11.	ANEXOS	10

Elaborado por:	Aprobado por:	Registrado SIG:
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Mabel Lara Agudelo Profesional - CPS	Alba Lucia Mosquera Castro Líder del Proceso	Alba Lucia Mosquera Castro Subdirectora General

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para gestionar las acciones necesarias para eliminar o minimizar las causas de las no conformidades, como también identificar las oportunidades de mejora, con origen en los procesos del Instituto de Turismo del Meta.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de la no conformidad u oportunidad de mejora por las diversas fuentes que permiten definir las acciones correctivas o de mejora, se hace la apertura de las acciones mencionadas, se realiza el correspondiente análisis de causa, implementación del plan de acción, seguimiento y finaliza con el cumplimiento, cierre de estas mismas, su aplicación es para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG.


3. RESPONSABLES

El responsable de la apertura de acciones correctivas y de mejora será el Líder del Proceso con su equipo de trabajo, con base en los hallazgos según la fuente por la que se origina. La apertura de las acciones correctivas y de mejora serán validadas con la firma del asesor de control interno o profesional de calidad, con el fin de mitigar posibles desviaciones en la planeación de las actividades a ejecutar, corroborando que le apunten a dar solución a la causa raíz y tengan tiempo de ejecución apropiado.

El líder del proceso será responsable de la gestión de las actividades planificadas para dar cumplimiento a las acciones correctivas y de mejora, del registro de la ejecución, y seguimientos de los avances de los planes de acción.

El seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora, las realizará el asesor de control interno cuando corresponda y/o el coordinador o el profesional de calidad.

Nota: en caso de no contar con profesional de calidad o coordinador, quien deberá validar la apertura y cierre de las acciones será el subdirector general, con excepción a las que se generen por el Sistema de Control Interno.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023

4. DEFINICIONES

Análisis de causa: Identificar la causa raíz de un problema o evento para dar soluciones adecuadas.

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

Acción de mejora: Acción implementada para incrementar los resultados del producto, proceso o el sistema en términos de economía, eficacia o eficiencia.

Auditoría Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

Fuentes de auditoría: Medición y resultados de indicadores, reuniones de autoevaluación, medición de encuestas de satisfacción del ciudadano, resultados de la revisión por la dirección, reporte de salidas no conformes, auditorías internas y externas, materialización de los riesgos institucionales, autodiagnósticos MIPG, FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión), comités técnicos, entre otros.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Hallazgo de auditoría: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.


MIPG: Modelo integrado de planeación y gestión.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Oportunidad de mejora: Situación evidenciable de una actividad o procesos que es sujeta a mejorar en beneficio de la organización.

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

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


	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

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

5. MARCO NORMATIVO

NTC-ISO: 9000:	Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
NTC-ISO: 9001:	Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
NTC-ISO: 19011:	Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión.
LEY 594 DE 2000:	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
LEY 1712 DE 2014:	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
DECRETO 1072 DE 2015:	Por medio del cual se expide decreto único reglamentario del sector trabajo.
DECRETO 1083 DE 2015:	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
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. – Capitulo 3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
RESOLUCIÓN 086 DE 2021:	Emanada por el Instituto de Turismo del Meta “Por medio de la cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y se dictan otras disposiciones”.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023

RESOLUCIÓN 0312 de 2019: Emanada por el Ministerio del Trabajo, Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

6. RECURSOS

- **Talento Humano:**

La aplicación de este procedimiento compromete a todos los funcionarios y colaboradores de los diferentes procesos involucrados.

- **Maquinaria y Tecnología:** Equipos de cómputos, impresora y software básicos. Muebles archivadores con capacidad suficiente para almacenar los documentos generados. Conexión a Internet
- **Materiales o Logísticos:** Papelería, sellos, elementos de oficina.
- **Metodológicos:** Normas técnicas aplicables, legislación vigente de la actividad específica.
- **Medio Ambiente:** Oficina con muebles suficientes y adecuados.


7. GENERALIDADES

El mejoramiento continuo es promovido por el Instituto de Turismo del Meta, para corregir desviaciones, rediseñar los planes, metas y emprender acciones que permitan aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

La identificación de las no conformidades u oportunidades de mejora que determinan documentar, acción correctiva o de mejora, pueden ser por diversas fuentes como:

- ✓ Medición y resultados de indicadores, reuniones de autoevaluación, medición de encuestas de satisfacción del ciudadano, resultados de la revisión por la dirección, reporte de salidas no conformes, auditorías internas y externas, materialización de los riesgos institucionales, autodiagnósticos MIPG, FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión), comités técnicos, entre otros.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a las causas de las no conformidades encontradas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023

Las acciones de Mejora que se generen por iniciativa del personal que apunten a la optimización de los procesos se registran en el formato SIG-F-05 Acciones correctivas y de mejora.

En los casos de organismos de control del Estado u otros niveles de dirección o coordinación (Ministerio) que exijan un formato específico para Planes de Mejoramiento, se adoptarán tales modelos como respuestas a la solicitud o requerimiento normativo.


Una vez identificada la no conformidad se deberá realizar un análisis de las causas, se sugiere en este documento el método de las 6M o análisis de dispersión así:

Elemento	Descripción
MANO DE OBRA/ RECURSO HUMANO	Hace referencia al personal en términos de: conocimiento, entrenamiento, habilidad, capacidad, compromiso.
MÉTODO	Establece el modo ordenado para llegar a un resultado, y cuestiona si existe estandarización y/o definición de operaciones.
MATERIALES	Está relacionado con materiales o insumos, debido a su carencia o al incumplimiento de especificaciones. Falta de disponibilidad de recursos financieros.
MEDIO AMBIENTE	Relacionadas con condiciones ambientales tales como espacio, temperatura, iluminación, vibración, humedad, contaminación, orden y limpieza que pueden afectar la Calidad del producto o servicio.
MAQUINARIA Y EQUIPO	Relacionadas con mantenimiento, calibración y verificación de equipos. Aquí aplica lo relacionado con tecnología (Equipos de cómputo, software, conectividad)
MEDICIONES	Verificación de las características de un producto. También incluye las relacionadas con la medición de los procesos (indicadores).

Se deberá identificar uno o varios elementos que pueden ser los causantes de la no conformidad, para luego planificar actividades que den solución a la desviación detectada.

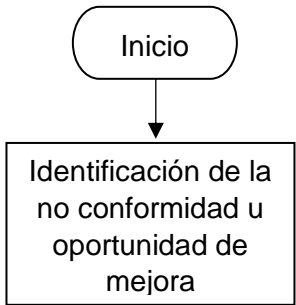
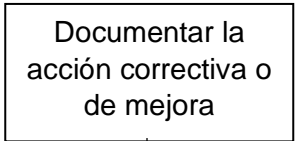
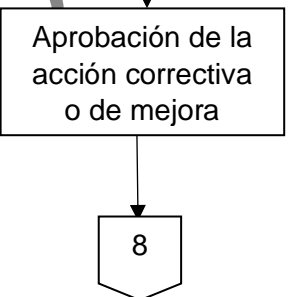
Nota: El método de análisis de causa es sugerido, en consecuencia, si se decidiera usar otro método (lluvia de ideas, diagrama causa y efecto, los 5 porque, espina de pescado, entre otros.) no será causa de incumplimiento de este procedimiento.


Este análisis de causa se realizará en el formato SIG-F-05 Acciones correctivas y de mejora.


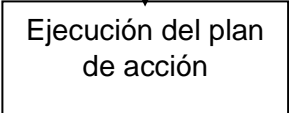
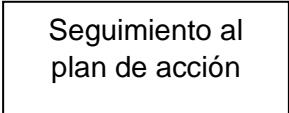
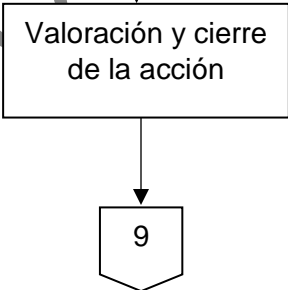
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023


8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

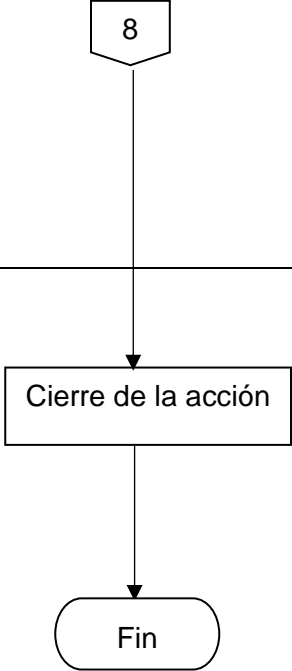
8.1 Desarrollo en flujograma del procedimiento para gestión de acciones correctivas y de mejora.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	P.C	RESPONSABLE
1		<p>Inicia con la detección y/o reporte de las no conformidades u oportunidades de Mejora a través de las diferentes fuentes ya citadas.</p>		Funcionarios del Proceso Líder Proceso Asesor de control interno Coordinador o profesional de Calidad
2		<p>Documentar la acción Correctiva o de Mejora, según corresponda en el formato SIG-F-05 acciones correctivas y de mejora, o en el formato exigido por organismos externos o de control según aplique.</p> <p>Se realiza el análisis de causa, y se establece plan de acción (Actividades necesarias para prevenir/evitar nuevamente la ocurrencia de la no conformidad, responsable de la ejecución, y fecha límite de cada actividad).</p> <p>Nota: las acciones de mejora no se les realiza análisis de causa.</p>		Líder de proceso Funcionarios del Proceso Coordinador o profesional de Calidad Asesor de control interno
3		<p>El líder de proceso y el Coordinador o profesional de Calidad aprueban la acción Correctiva o de mejora, garantizando su pertinencia. El Asesor de control interno aprueba las que corresponden al sistema</p>	X	Líder de proceso Coordinador o profesional de Calidad Asesor de Control Interno

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023

		<p>de gestión de control interno por las diferentes fuentes.</p> <p>Nota: Las acciones de auditoría de gestión o de calidad serán remitida por parte de cada proceso en forma física y digital al SIG, y las del sistema de gestión de Control Interno al asesor de control interno para ser salvaguardadas en el archivo de gestión.</p>		
4		<p>El líder del proceso y su equipo de trabajo ejecutan el plan de acción, y realizan seguimiento.</p>		<p>Líder de proceso</p> <p>Equipo de trabajo del proceso</p>
5		<p>El Coordinador o profesional de Calidad o el Asesor de control interno o su equipo, según la pertinencia de acuerdo la fuente de la acción, realizaran seguimiento a los planes de acción de acuerdo con las fechas de cumplimiento de las actividades.</p> <p>Los seguimientos registran en el formato SIG-F-05 Acciones correctivas y de mejora.</p>	X	<p>Coordinador o profesional de Calidad</p> <p>Asesor, equipo de apoyo control interno.</p>
		<p>Se verifica el cumplimiento al plan de acción establecido determinando la eficacia de la acción.</p> <p>Si la acción fue eficaz se realiza el respectivo cierre.</p> <p>Si la acción no fue eficaz se procede a realizar el cierre</p>	X	<p>Lider de proceso</p> <p>Coordinador o profesional de Calidad</p> <p>Asesor de Control Interno</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023


	dejado establecido en la valoración el incumplimiento de la acción, así como la recomendación de replantear una acción que garantice que se no se vuelva a presentar la no conformidad.		
	Una vez cerrada la acción se archiva el documento, validando que se encuentre con las firmas correspondientes. Nota: Las acciones del Sistema de Gestión de Control Interno, serán salvaguardadas por el proceso de control interno, todas las demás por el proceso Sistema Integrado de Gestión.	Coordinador o profesional de Calidad Asesor de Control Interno	

9. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DE FORMATO
SIG-F-05	Acciones correctivas y de mejora

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCION MODIFICACIONES
3	27/01/2023	Se actualiza el procedimiento generando cambios en el objetivo, alcance, responsables, definiciones, marco normativo, recursos, generalidades, flujograma del procedimiento y se anula el formato SIG-F-06-V2 Seguimiento de acciones correctivas y de mejora.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: SIG-P-02-V3
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 27/01/2023

2	14/07/2021	Se realiza la actualización del procedimiento realizando el cambio de logo del Instituto de Turismo, por la marca META "Somos la ruta natural"
1	08/04/2021	Consolida y reemplaza los procedimientos Planes de mejoramiento código P-EC-004 versión 2 con fecha vigencia 17-11-2014 y Acciones correctivas y de mejora código P-EC-005 con fecha vigencia 26-12-2016, se inicia nueva codificación

11. ANEXOS

N/A

COPIA NO CONTROLADA