



FORMATOS SIGCMA

PROCEDIMIENTO

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** ACCIONES DE GESTIÓN
2. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** MEJORAMIENTO DEL SIGCMA
3. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

NIVEL	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	
Evaluación	X

COBERTURA	
Central	
Nacional	X
Seccional	

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la metodología para realizar las actividades que permitan identificar, analizar, implementar, verificar y registrar las acciones preventivas o correctivas que eliminen las causas de las no conformidades reales, no conformidades potenciales o riesgos o las acciones de mejora que generen eficacia y eficiencia en los procesos.

1. **MARCO NORMATIVO:** Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.

2. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:**

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Identificar la no conformidad real o potencial
DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Todas las dependencias.
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Consolidar las acciones de gestión.
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico y dependencia de enlace a nivel seccional.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):	Administrativas.

3. **LIDER DEL PROCEDIMIENTO:**

Cargo	Dependencia
Coordinador(a) Nacional del SIGCMA	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.
Coordinador(a) seccional del SIGCMA.	Dependencia de enlace a nivel seccional.

4. **RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:**

CÓDIGO P-ESG-04	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



FORMATOS SIGCMA

Cargo	Dependencia
Coordinador(a) Nacional del SIGCMA	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.
Coordinador(a) Seccional del SIGCMA.	Dependencia de enlace a nivel seccional.
Responsable del proceso o enlace seccional	Todas las dependencias.
Servidor Judicial	Todas las dependencias.

5. PROVEEDORES E INSUMOS:

Proveedores	Entrada/Insumos
Planeación Estratégica	Metodología, Planes y Programas.
Todos los procesos del SIGCMA	Información de las acciones de gestión.
ICONTEC	Directrices en evaluación en calidad y mejora.
Congreso de la República	Leyes.
Organizaciones Recicladoras	Albergan el material reciclado.

6. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Reporte de las Acciones de Gestión.	Identificación de las Acciones de Gestión.
Listado Maestro de Acciones de Gestión	Consolidación de Acciones de Gestión
Informe de la Acciones de Gestión	Estado actual de las Acciones de Gestión

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Identificar la no conformidad real o potencial	<p>Cuando un empleado identifica una no conformidad real o una no conformidad potencial comunica dicha situación al responsable del proceso o al enlace seccional, según el caso. Las no conformidades reales o potenciales se pueden identificar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado de las auditorias de control interno y de calidad interna o externa. - Hallazgos de organismos de control. - Análisis de los productos o servicios no conformes para los todos 	No Conformidad Real o Potencial	Servidor judicial

CÓDIGO P-ESG-04	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



FORMATOS SIGCMA

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		<p>los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las quejas, reclamos o sugerencias. - Hallazgos u observaciones presentadas entre procesos que ameriten tratamiento. - Revisión de procesos por su responsable. - Resultados del seguimiento y medición del proceso (incumplimiento de los indicadores del proceso). - Valoración de riesgos (acciones preventivas). - Resultado de la revisión del SIGCMA por parte de la Alta Dirección. - Estudios de opinión o evaluación de la satisfacción del usuario. <p>En los casos que se identifiquen NO CONFORMIDADES u OBSERVACIONES, así como en el incumplimiento de metas por indicadores y quejas y reclamos que impacten la organización es obligatorio el inicio de la acción correctiva respectiva.</p>		
P	Determinar la no conformidad real o potencial	De acuerdo con la clasificación del hallazgo, se determina, junto con el equipo operativo del proceso, si la situación identificada es o no una no conformidad real o potencial.	No Conformidad Real o Potencial	Responsable del proceso o enlace seccional
P	Definir la corrección (solo para no conformidades reales u observaciones)	De ser posible realizar una corrección frente a la no conformidad detectada, se registra dicha acción y se le comunica al empleado(s) correspondiente(s) para su implementación. NOTA: Las correcciones no aplican para las Acciones Preventivas.	Correcciones	Responsable del proceso o enlace seccional

CÓDIGO P-ESG-04	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



FORMATOS SIGCMA

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Identificar las causas que generan la no conformidad real o potencial.	<p>Analiza junto con el Equipo Operativo del proceso las posibles causas que pueden generar la no conformidad real o potencial según el caso, utilizando para ello técnicas para el análisis de datos como: Lluvia de ideas, Cinco Porqués, Diagrama Causa Efecto y/o Técnica de Grupo Nominal, Herramientas para la definición y análisis de posibles causas que generan un problema.</p> <p>Todo reporte de acción correctiva o preventiva debe acompañarse análisis de causas respectivo.</p>	Causas del Plan de mejoramiento.	Responsable del proceso o enlace seccional
P	Definir plan de acción (tomar acciones correctivas o preventivas)	<p>Define junto con el equipo operativo del proceso y de ser necesario con el acompañamiento de la coordinación de calidad, y de acuerdo con las causas priorizadas, las actividades, los responsables y las fechas límite de ejecución de dichas acciones, el responsable del seguimiento del cumplimiento de esas acciones y las registra en las casillas correspondientes del módulo de acciones de gestión.</p> <p>Así mismo, se actualiza o generan los planes de mejoramiento propios del proceso, conforme al procedimiento establecido en la formulación de planes y programas contemplados en el proceso de planeación estratégica.</p> <p>En lo posible, el responsable de ejecutar las actividades debe ser</p>	Plan de mejoramiento.	Responsable del proceso o enlace seccional

CÓDIGO P-ESG-04	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



FORMATOS SIGCMA

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		diferente de quien hace su seguimiento. El plan de acción se comunica a los empleados correspondientes para su implementación y seguimiento. Las acciones planteadas deben ser convenientes, adecuadas, eficaces, eficientes y efectivas, conforme lo establece la norma de calidad para el sector público.		
H	Implementar el plan de acción (ejecutar acciones correctivas o preventivas)	El empleado(s) designado(s) se encarga de ejecutar en el plazo estipulado las acciones que permitan eliminar las causas que generan la no conformidad real o potencial y se deja la evidencia pertinente que permita demostrar la implementación de tales acciones.	Acciones correctivas o preventivas	Servidor judicial
V	Efectuar seguimiento al plan de acción	Verifica el cumplimiento de las acciones tomadas, apoyado en las evidencias, para determinar que éstas hayan eliminado las causas que originaron la no conformidad real o potencial. El resultado del seguimiento a las acciones se registra en la casilla correspondiente del reporte de acciones correctivas y preventivas. En el caso de que las acciones no hayan sido eficaces dentro del cronograma establecido, se le comunica al responsable del proceso o al enlace seccional del proceso y se regresa a la actividad 4 de este procedimiento.	Plan de mejoramiento.	Profesional o Jefe de División que asigne el responsable del proceso
A	Cerrar la acción	Verifica que se haya realizado el seguimiento y evalúa si las acciones	Acciones de Gestión	Responsable del proceso o enlace seccional

CÓDIGO P-ESG-04	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



FORMATOS SIGCMA

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		tomadas fueron adecuadas, convenientes y eficaces, eficientes y efectivas, y cierra la acción firmando la casilla de Responsable del Proceso o Enlace seccional de proceso del reporte de Acciones de Gestión.		
A	Consolidar las Acciones de Gestión	El Listado Maestro de de Acciones de Gestión, es donde se consolidan todas las acciones de gestión pertinentes. La Coordinación Central o Seccional de Calidad revisa permanentemente e informe por lo menos una vez cada trimestre el estado actual de las acciones, el cual debe ser presentado al Comité de Calidad.	Listado Maestro de Acciones de Gestión	Coordinación de Mejoramiento o Coordinación Seccional de Mejoramiento

8. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes).

Metodologías del SIGCMA

Herramientas para la definición y análisis de posibles causas que generan un problema

Formato de Acciones de Gestión

Formato Listado Maestro de Acciones de Gestión

9. **Control de Registros:** Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA

CÓDIGO P-ESG-04	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019