1. **PROPOSITO:** Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión y Desempeño a través de la identificación, análisis y tratamiento de las no conformidades reales y potenciales, y las oportunidades de mejora, que afecten o propicien el logro de los objetivos de la administración municipal de Girardota.
2. **ALCANCE:** Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión y Desempeño, en el que se incluye la gestión del MIPG, SCI y SGC e Inicia con la identificación de la no conformidad real o potencial y la oportunidad de mejora y termina con la verificación de eficacia y su respectivo cierre.
3. **DEFINICIONES:**

**3.1 No conformidad**: incumplimiento de un requisito específico del Sistema de Gestión y Desempeño, incluyendo los internos, legales y reglamentarios.

**3.2 Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.

Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

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

Nota 1: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

**3.4 Permiso de desviación**: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

Nota 1: Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.

**3.5 Liberación**: autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

* 1. **ACPM**: Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
	2. **Eficacia**: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**3.8 Riesgo**: Efecto de la incertidumbre.

Nota 1: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Nota 2: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota 3: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y consecuencias (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o a una combinación de éstos.

Nota 4: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la probabilidad (según se define en la guía ISO 73:2009 3.6.1.1) asociada de que ocurra.

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

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad

Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

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

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

* 1. **Mejora continua**: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Nota 1: El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva en la que se puede incluir la actualización de la gestión de riesgos.

Nota 2: Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la nota 1 a la entrada.

**3.12 Oportunidad de mejora** **(OM)**:Hallazgos de oportunidades que permiten a través de la evaluación y consideración de implementación o no de mejoras por parte de los responsables de la Unidad Estratégica auditada, para optimizar el desempeño del SI.

**3.13** **Observación (OBS)**: Hallazgos de riesgos que permiten a través de la evaluación y consideración de implementación o no de acciones preventivas por parte de los responsables de la Unidad Estratégica auditada, para evitar la materialización de amenazas identificadas en el Sistema de Gestión y Desempeño.

**3.14 SGD**: Sistema de Gestión y Desempeño. Es la integración de los tres sistemas implementados en la Alcaldía de Girardota, (MIPG, SCI y SGC).

**3.15 MIPG**: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**3.16 SCI**: Sistema de Control Interno

**3.17 SGC**: Sistema de Gestión de la Calidad.

**3.18 CICI:** Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

**3.19 CIGED**: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

1. **GENERALIDAD**
* Las acciones correctivas, preventivas o de mejora MIPG, SCI y SGC son documentadas en el Sistema de Información dispuesto para el Sistema de Gestión y Desempeño.
* Las acciones establecidas para MIPG, deben ser notificadas mediante el informe Plan de Acción Código de Integridad definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
* También se consideran acciones preventivas las acciones de la gestión del riesgo.
1. **ACTIVIDADES Y COMO SE HACE**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | **CONTROLES /****REGISTRO** |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS**, realizan la selección del proceso en dónde se identificó el hallazgo.
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS**, Redactan y realizan la descripción del hallazgo, siguiendo en lo posible, las siguientes recomendaciones:

La redacción de oportunidades de mejora incluye:* La declaración de la oportunidad o recomendación de forma prudente “Evaluar la pertinencia de”.
* La descripción de las razones que soportan la oportunidad o recomendación.
* Los resultados que se alcanzarían si se implementa la oportunidad o recomendación.

La redacción de observación incluye:* El tema evaluado sobre el que se identifica la amenaza.
* La descripción de la ausencia de controles que soportan la amenaza.
* La afectación sobre la eficacia de controles establecidos para gestionar el riesgo.

La redacción de no conformidades incluye:* La evidencia.
* La declaración de no conformidad (Incumple, incumpliendo, es no conforme, es una no conformidad o es una desviación).
* La descripción de los criterios de la auditoría (utilizar texto entre comillas, lo que significa que es una transcripción, o referenciarlos cuando por su extensión no es adecuado incluirlo en la redacción).
* Lugar dónde se identificó el hallazgo.

Para facilitar la redacción de los hallazgos, se puede variar el orden de los ítems listados | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS,** describen el requisito del hallazgo (Norma, decreto, ley, resolución, entre otros documentos que pueda aplicar).
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS**, describen la fecha cuando se identificó el hallazgo (Fecha de realización de auditorías Internas y Externas, Revisión por la Alta Dirección, Inspección, etc).
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS,** establecen Corrección inmediata: para toda No conformidad se debe establecer la corrección cuando sea pertinente a la mayor brevedad posible.
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS,** registran la clasificación del hallazgo, estas fuentes de información se pueden clasificar en:
* Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y tramites (PQRSDT).
* No conformidad. (NC).
* Oportunidad de mejora. (OM).
* Observaciones - Riesgos (OBS).
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS,** registran Las fuentes utilizadas para la identificación del origen de los hallazgos, ya sea:
* Salida no conforme (SNC).
* Auditoría Interna (AI).
* Auditoría Externa (AE).
* Revisión por la Alta Dirección (RD).
* Análisis de los indicadores (IND).
* Autogestión – Otros (AUT).
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS**, establecen la acción correspondiente a tomar: ya sea una acción correctiva, acción preventiva u acción de mejora.
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS,** establecen cuál es la causa raíz: Identificar la causa que origina la no conformidad, mediante el uso de la técnica de los 5 por qué, se registra N.A. cuando se tramita una recomendación.

En el momento que se solicite una investigación para dar mayor claridad al hallazgo es necesario selecciona un responsable de investigación. | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS**, establece el plan de acción definiendo las acciones para evitar que se repita el hallazgo o definiendo claramente las acciones que establecen la mejora en el proceso.

Nota: La descripción de las acciones debe asegurar la alineación las causas identificadas y la corrección para asegurar su eficacia. | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS**, establecen los responsables de implementar las acciones.
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS,** definen la fecha límites para cada uno de los compromisos establecidos.
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS**, Realizan la verificación del cumplimiento de los compromisos establecidos, registrando los resultados de las acciones tomadas e identifican la fecha en la que se realiza esta verificación.
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS,** definen si se lograron los resultados, es decir, verifican la eficacia de la implementación de la acción:
* aún no se puede verificar la eficacia
* se implementó y necesita mejoramiento
* se implementó y fue eficaz
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS**, Definen el estado frente la ejecución del hallazgo si se encuentra abierto o cerrado.
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |
| 1. **LOS LÍDERES/GESTORES DE LOS PROCESOS,** Definen una nueva fecha para la verificación de la eficacia en caso de la acción no haya quedado cerrada.
 | Sistema de Información dispuesto por la AlcaldíaC-MC-F-005Seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) |

**Notas de cambio**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nro** | **Versión Inicial** | **Naturaleza del Cambio** | **Identificación del Cambio** | **Versión Final** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |