



AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

**CAMARA DE REPRESENTANTES  
OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS**

**PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO  
DE PLANES DE MEJORAMIENTO  
SUBPROCESO: NA  
PROCESO: 4CE**

CÓDIGO	4CEP2
VERSIÓN	3
FECHA	11-07-17
PÁGINA	1 de 3

**1. OBJETIVO:**

Definir acciones o actividades requeridas para identificar, analizar y eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales dentro de un proceso, con el fin de prevenir que ocurran o que vuelvan a ocurrir. Así mismo aplica para la identificación de oportunidades de mejora de los procesos, productos o servicios de la Cámara de Representantes.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento comprende las cuatro actividades para el tratamiento de hallazgos: identificación, análisis de causas, definición e implementación del plan de mejoramiento y la verificación de la eficacia de mismo. Aplica para todas las dependencias de la Cámara de Representantes.

**3. NORMAS**

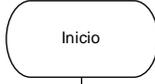
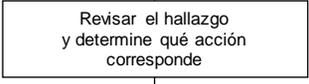
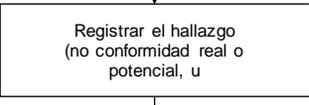
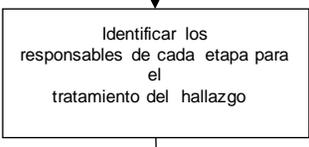
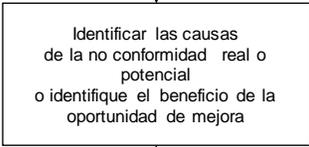
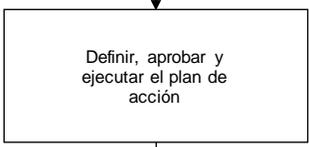
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.
- Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

**4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

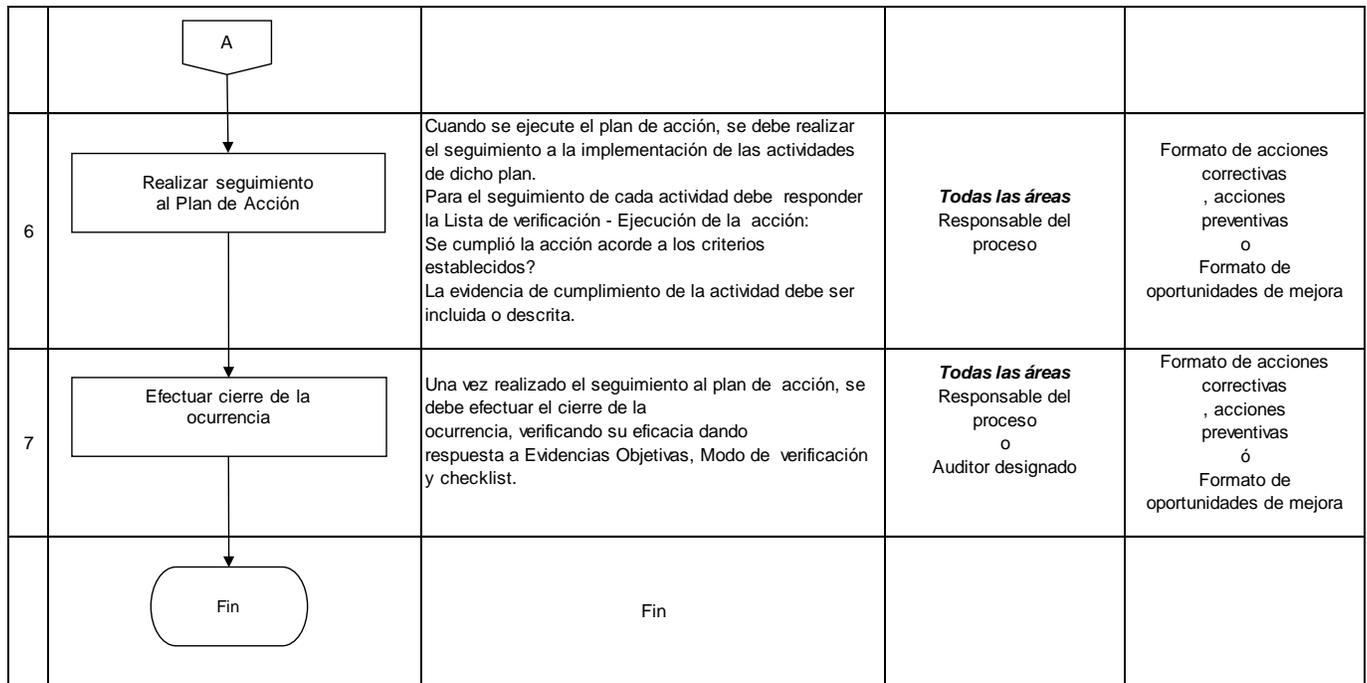
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Hallazgo/ocurrencia:** Resultado de confrontar la evidencia frente a un requisito establecido. Puede establecer Conformidad, No Conformidad u Oportunidad de Mejora frente a dicho requisito. En el módulo de Acciones, la palabra hallazgo se homologa por la palabra ocurrencia y permite determinar su clasificación como acción correctiva, acción preventiva u oportunidad de mejora.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad real:** Incumplimiento a un requisito establecido, para la cual la acción a tomar es una corrección y acción correctiva. Cuando no requiere de corrección, se debe aclarar que no aplica.
- **No conformidad potencial:** Riesgo de incumplimiento a un requisito, para la cual, la acción a tomar es una Acción preventiva.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Oportunidad de Mejora:** Acción realizada para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		Inicio		
1		Revise el hallazgo si es una no conformidad real o potencial, o una oportunidad de mejora, para definir el tipo de acción a emprender	<b>Oficina asesora de planeación</b> Coordinación de Calidad	Informes de Auditoria
2		Una vez revisado el hallazgo, regístrelo de forma clara, sencilla y concreta, en la etapa de identificación, clasificándolo según la acción a tomar si es Correctiva, Preventiva u Oportunidad de Mejora	<b>Todas las áreas</b> Responsable del proceso o Auditor designado	Formato de acciones correctivas, acciones preventivas ó Formato de oportunidades de mejora
3		Como parte del registro del hallazgo, identifique los responsables de las etapas para el tratamiento del hallazgo: análisis de causas, elaboración del plan de acción aprobación del plan de acción y Cierre/Eficacia	<b>Todas las áreas</b> Responsable del proceso	Formato de acciones correctivas, acciones preventivas ó Formato de oportunidades de mejora
4		Una vez identificado el hallazgo, el Coordinador de la dependencia responsable del proceso convoca a los responsables de las etapas para la definición del plan de mejoramiento, con el fin de realizar una sesión de trabajo en la cual se identifiquen las causas y la causa raíz de la no conformidad o de la observación, utilizando para ello alguna de las herramientas de análisis	<b>Todas las áreas</b> Responsable del proceso	Formato de acciones correctivas, acciones preventivas ó Formato de oportunidades de mejora
5		Identificada la causa raíz, el equipo de mejora con la orientación y acompañamiento del coordinador o responsable del proceso, establecen el plan de mejoramiento con las actividades a realizar, especificando responsables y fechas de implementación inicial y final.  Para las ACCIONES CORRECTIVAS, en la primera actividad del plan de acción se debe señalar el Tipo de Acción: Corrección inmediata y cuando no aplique se debe señalar que no aplica. Una vez se defina el plan de mejoramiento, el Jefe o coordinador del Equipo de Gestión o líder del proceso debe aprobarlo. Una vez se apruebe el plan de mejoramiento se procede a la ejecución de las actividades propuestas en el plan.	<b>Todas las áreas</b> Responsable del proceso	Formato de acciones correctivas, acciones preventivas ó Formato de oportunidades de mejora
				

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas



## 6. DOCUMENTACION ASOCIADA

(Como instructivos, tablas, y demás documentos que apoyan la ejecución del procedimiento).

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

## 8. ANEXOS

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas