



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: GC-PR-002

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

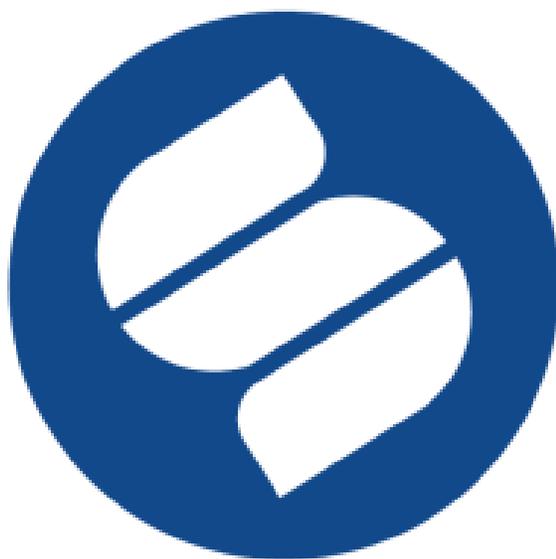
Fecha: 30 de marzo de 2023

PROCESO GESTION INTEGRAL

Versión: 007

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

Número de página 1 de 7



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

**ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS, DE MEJORA**

 <p>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</p>	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 30 de marzo de 2023
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 007
	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 en el trabajo 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	Jefe Oficina Asesora de Planeación
1.3. ALCANCE	Inicia con recepción de los resultados de las auditorías, continúa con la elaboración de los respectivos planes de mejoramiento y finaliza con evaluación de la efectividad de los mismos.
1.4. DEFINICIONES	<p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación 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>Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.</p> <p>Efectividad: Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.</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>Incumplimiento: No conformidad de un requisito legal.</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>Herramienta de gestión de riesgos y auditoría: Software de apoyo a la gestión de riesgos, auditorías y planes de mejoramiento establecidos en la entidad, la cual se encuentra para acceso libre de los funcionarios y colaboradores de la entidad en el siguiente enlace: http://riesgosyauditoria.supersociedades.gov.co/</p>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 30 de marzo de 2023
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 007
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 3 de 7

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. El formato GC-F-004 Plan de mejoramiento, es la plantilla para la elaboración de los planes de mejoramiento de las auditorías externas y de entes de control que se realicen a la entidad.

2.2. Como apoyo tecnológico a la elaboración y seguimiento de los planes de mejoramiento producto de las auditorías internas de la entidad, se cuenta con un software de gestión de planes de mejoramiento al cual se puede acceder desde la ruta intranet/aplicativos/riesgos y auditoría.

2.3. Al momento para el cual se haya vencido el tiempo propuesto para la implementación de las acciones correctivas o preventivas (En los planes de mejoramiento de entidades de control) y no se hayan cumplido, se informará esta situación a control interno, al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (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.

2.4. Para la entrega a Control interno del plan de mejoramiento generado por auditorías se cuenta con un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la reunión de cierre.

2.5. Las observaciones y hallazgos, producto de las auditorías internas se comunicarán al líder del proceso, para definición del plan de mejoramiento con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación en el análisis de causas.

2.6. Las no conformidades producto de las auditorías de entes certificadores se comunicarán directamente al jefe de la Oficina Asesora de Planeación para la coordinación con las diferentes dependencias responsables de la generación de los respectivos planes de mejoramiento.

2.7. Los hallazgos producto de las auditorías de entes de control se comunicarán 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.

2.8. Tipos de acciones:

- **Acciones Correctivas:**

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)

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 30 de marzo de 2023
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 007
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 4 de 7

- Incumplimiento de requisitos legales
- Incidentes o accidentes graves
- Materialización de riesgos (Los cuales se gestionan y controlan en el aplicativo para la gestión de riesgos y auditoría)
- Inspecciones ambientales y de salud ocupacional
- Identificación de requisitos legales aplicables

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 de gestión de observaciones:**

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

Se debe destacar que la acción de gestión a la observación 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 30 de marzo de 2023
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 007
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 5 de 7

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.

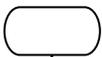
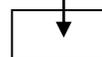
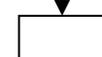
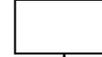
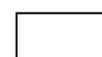
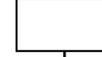
Se alcancen o no los objetivos de la acción de mejora, es posible que se adviertan otras acciones de mejora relacionadas, las cuales pueden reflejarse como “acciones derivadas”.

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

3. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Símbolo	Nombre del símbolo	Función
	Inicio/Fin	Se utiliza para indicar en donde comienza o finaliza el procedimiento.
	Actividad	Se utiliza para representar la ejecución de una actividad al interior del proceso.
	Decisión	Se utiliza para indicar que se debe evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa.
	Conector de actividades	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están en la misma página del flujograma)
	Conector de página	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están páginas diferentes del flujograma)

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 30 de marzo de 2023
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 007
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 6 de 7

Flujo grama	Descripción	Responsable	Documentos o formatos	Puntos de control
	Inicio			
	Identificar la no conformidad potencial mediante auditorias o revisiones internas	Todo el personal	Correo electrónico, memorando o informes de auditorías	
	Elaborar el plan de mejoramiento en el formato GC-F-004 Plan de mejoramiento o en la herramienta según corresponda, con su respectivo análisis de causas.	Líder del proceso, Coordinadores de Grupo., Asesores de procesos Oficina Asesora de Planeación	Formato GC-F-004 Plan de Mejoramiento Y/o herramienta.	X
	Realizar seguimiento al cumplimiento y reporte de las acciones propuestas	Líder del proceso, Coordinadores de Grupo., Asesores de procesos Oficina Asesora de Planeación.	Formato GC-F-004 Plan de Mejoramiento Y/o herramienta.	X
	Indicar el estado del hallazgo (abierto, cerrado), una vez ejecutadas las acciones propuestas. Nota: para los planes de mejoramiento manejados en la herramienta, ésta genera automáticamente el estado de la acción una vez aprobado el reporte.	Dueños de proceso, Personal asignado	Formato GC-F-004 Plan de Mejoramiento Y/o herramienta.	X
	Realizar la evaluación de la efectividad de los planes de mejoramiento propuestos.	Jefe Oficina de Control Interno	Formato GC-F-004 Plan de Mejoramiento Y/o herramienta.	X
	Realizar informes para la revisión por la Dirección	Jefe Oficina de Control Interno	N/A	
	Fin			

4. ANEXOS Y REGISTROS

- GC-F-004 Plan de Mejoramiento
- Consulta Guía de usuario herramienta para la gestión de riesgos y auditoría: <http://riesgosyauditoria.supersociedades.gov.co/>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-PR-002
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 30 de marzo de 2023
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 007
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA	Número de página 7 de 7

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	20 de diciembre de 2020	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
006	20 de diciembre de 2020	29 de marzo de 2023	Revisión y ajuste general del documento.	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y del SGI
007	30 de marzo de 2023		Se ajustan cargos, conforme a la estructura organizacional, Decreto 1380 de 2021	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Profesional Grupo de Arquitectura de Negocio y del SGI

Revisó: Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y del SGI

Aprobó: Jefe Oficina Asesora de Planeación

Fecha: 28 de marzo de 2023

Fecha: 30 de marzo de 2023

Fecha: 30 de marzo de 2023