



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO
ACTIVIDAD :	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA
CÓDIGO :	GM-PR-002
VERSIÓN :	7

Elaboró: Administrador del SGC	Revisó: Comité de calidad	Aprobó : Comité de calidad
Fecha: 22/07/2016	Fecha: 05/08/2016	Fecha: 05/08/2016

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología que permita reportar, analizar y realizar seguimiento a las acciones identificadas para lograr el mejoramiento continuo del SGI de los procesos y productos de la entidad.

2. ALCANCE.

Aplica a la totalidad de los procesos identificados y establecidos por la entidad en su modelo de SGI.

3. GLOSARIO.

- ✓ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (o incumplimiento de un requisito) detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Acción de mejora:** Acción tomada para mejorar la calidad de los procesos y/o productos, derivada de una situación diferente que no es generada para prevenir o dar solución a una no conformidad. No aplica para evaluación del SGSI.
- ✓ **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- ✓ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- ✓ **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- ✓ **No Conformidad menor:** Incumplimiento de un requisito que se pueda corregir rápidamente.
- ✓ **No Conformidad mayor:** Incumplimiento de un requisito que:
 - Impacte directamente en la satisfacción del cliente.
 - Reiterado incumplimiento de un requisito legal.

4. ABREVIATURAS.

- ✓ ASGI: Administrador del Sistema de Gestión Integrado.
- ✓ SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- ✓ CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- ✓ NC: No Conformidad.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 2 de 11

5. DESARROLLO.

5.1 Políticas.

1. El Administrador del SGI es responsable de velar por el cumplimiento de las directrices establecidas en el presente documento.
2. Los líderes de los diferentes procesos del SGI, son responsables de las siguientes actividades:
 - a) Identificar acciones correctivas, y de mejora en los procesos que se encuentren a su cargo.
 - b) Analizar las causas de los problemas reales y/o problemas potenciales identificados.
 - c) Establecer las acciones que permitan solucionar el problema real y/o problema potencial identificado de manera oportuna.
 - d) Velar por el cumplimiento del plan de acción establecido.
 - e) Registrar las no conformidades, análisis de causas, acciones, el tratamiento y los resultados en el formato GM-FT-007 Solicitud de acciones de mejora.
 - f) Presentar al Administrador del SGI o Comité de calidad las acciones correctivas que se requieran para solucionar el problema identificado.
3. El líder del proceso puede delegar a alguien para el desarrollo de las actividades mencionadas pero siempre bajo su supervisión y control.
4. Es necesario determinar la necesidad de recursos para implementar las acciones correctivas, y de mejora con el fin de plantear las actividades teniendo en cuenta los procesos correspondientes y facilitar su desarrollo.
5. Todos los servidores públicos y/o contratistas de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas, preventivas y de mejora a partir de las siguientes fuentes:
 - a) Peticiones, quejas y/o reclamos.
 - b) Mapa de riesgos.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 3 de 11

- c) Reporte de producto no conforme.
- d) Resultados de auditorías internas y/o externas (NC Mayores, NC Menores, Observaciones, Debilidades y Oportunidades de Mejora).
- e) Resultado de objetivos de calidad y/o indicadores de gestión de procesos.
- f) Resultados revisión gerencial.
- g) Cambios en la legislación.
- h) Resultados de encuestas de satisfacción clientes.
- i) Comités Directivos.
- j) Iniciativas de funcionarios de la Entidad.

6. Para realizar el análisis de causas de las NC Reales y NC Potenciales se usará la siguiente metodología:

a) Cinco por qué

¿Qué es?

Los cinco porque es una técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales de un problema. Durante esta fase, los miembros del equipo pueden sentir que tienen suficientes respuestas a sus preguntas. Esto podría resultar en la falla de un equipo en identificar las causas principales más probables del problema debido a que el equipo ha fallado en buscar con suficiente profundidad. La técnica requiere que el equipo pregunte “porque “al menos cinco veces, o trabaje a través de cinco niveles de detalle. Una vez que sea difícil para el equipo responder al “porque “la causa más probable habrá sido identificada.

¿Cuándo se utiliza?

Al intentar identificar las causas principales más probables de un problema.

¿Cómo se utiliza?

1. Una vez que las causas probables hayan sido identificadas, empezar a preguntar “¿Por qué es así? O “¿Por qué está pasando esto?”.

2. Continuar preguntando porque al menos cinco veces. Esto reta al equipo a buscar fondo y no conformarse con causas ya “probadas y ciertas”.

3. Habrá ocasiones en las que se podrá ir más allá de las cinco veces preguntando por que para poder obtener las causas principales.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 4 de 11



Comisión de Regulación
de Energía y Gas


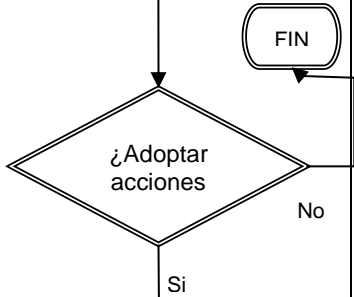
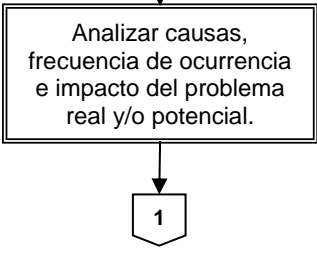
4. Durante este tiempo se debe tener cuidado de NO empezar a preguntar "Quién". Se debe recordar que el equipo está interesado en el proceso y no en las personas involucradas.
7. Los líderes de los procesos con el apoyo del ASGI y el Líder de SGSI, son responsables de realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones identificadas para el cierre de las no conformidades reales y/o no conformidades potenciales.
8. Las acciones derivadas del control de calidad del producto, se tramitan de acuerdo con el procedimiento GM-PR-002 Producto No Conforme y los procedimientos misionales correspondientes.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 5 de 11

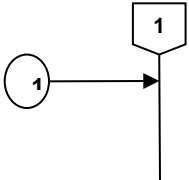
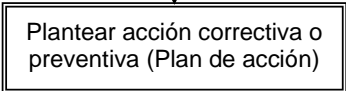
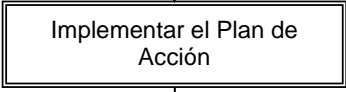
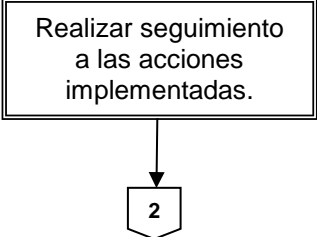
Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión.

5.2. ACTIVIDADES.

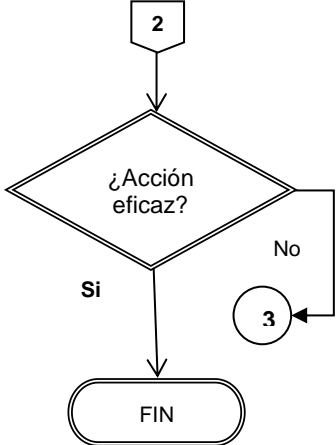
5.2.1 Acciones correctivas y/o preventivas.

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		Líder de proceso		La identificación de un problema real y/o problema potencial, puede surgir de cualquier integrante de la entidad (cuando un problema es detectado por integrantes de la entidad que no son líderes de proceso, se debe reportar al líder del proceso correspondiente). La identificación permite evaluar la necesidad de adoptar acciones o de tomar correctivos y asignar prioridades a los problemas detectados, con el fin de determinar los recursos necesarios para la eliminación de las causas del problema real y/o problema potencial.
2.				
3.		Líder de proceso	GM-FT-007 Solicitud de acciones de mejora.	El análisis de causas del problema real y/o problema potencial es responsabilidad de los líderes de cada proceso. En este análisis debe determinarse la causa real por la cual ocurre el problema, de igual forma debe analizar la frecuencia de ocurrencia y el impacto que este tiene, para determinar si se resuelve con una corrección o se requiere un plan de acción para eliminar la causa.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 6 de 11

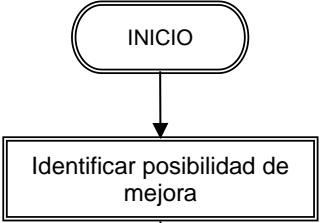
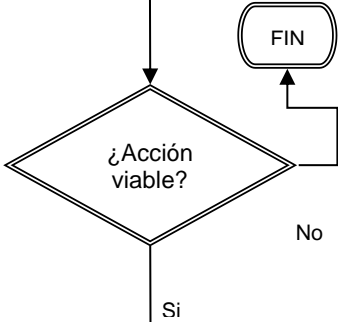
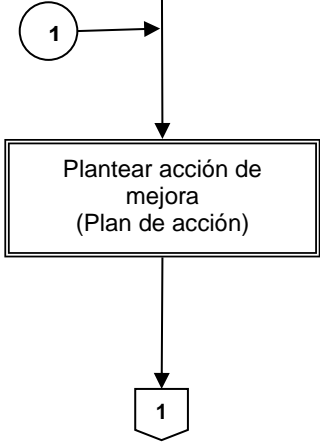
No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
				El líder igualmente identificará si el hallazgo puede solventarse mediante una acción suya o de personas que están bajo su dependencia o si debe reportarla una instancia superior, como son el Director Ejecutivo o el Comité de Expertos .
4.		Líder de proceso	GM-FT-007 Solicitud de acciones de mejora.	<p>Si es competente, el líder de cada proceso o los dependientes asignados plantearán la acción correctiva o preventiva apropiada para eliminar la causa real del problema real y/o problema potencial detectado, con el objetivo de prevenir su ocurrencia y/o aparición.</p> <p>Si el líder no es competente para adoptar la acción requerida diligenciará el formato GM-FT-007 en las filas correspondientes a descripción del hallazgo y análisis de causa y los remitirá al nivel competente para proponer la acción.</p>
5.		Líder de proceso	GM-FT-007 Solicitud de acciones de mejora.	El líder de cada proceso es responsable de la implementación oportuna y adecuada de las acciones de su competencia. En los demás casos colaborará con el seguimiento a las mismas.
		ASG	ISODOC	De acuerdo con los planes de acción establecidos por los líderes de proceso se hace seguimiento para el cumplimiento eficaz por parte del Administrador del Sistema.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 7 de 11

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
6.		A.S.G.		<p>El Administrador del Sistema integrado de Gestión o líder de Seguridad de la información y el líder de control interno, deben realizar seguimiento al plan de acción establecido, con el fin de confirmar la eficacia de la acción tomada.</p> <p>En el caso que el plan de acción establecido no se haya implementado en su totalidad, el ASGI, conjuntamente con el líder del proceso analizarán la causa de su no ejecución y establecer las acciones apropiadas si fueren competentes o reportará al competente.</p> <p>Se realiza el respectivo cargue en la herramienta ISODOC.</p>

Proceso GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 8 de 11

5.2.2 Acciones de mejora

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		Líder de proceso	GM-FT-007 Solicitud de acciones de mejora.	El funcionario que identifique una posibilidad de mejora debe plantearla al líder del proceso correspondiente para que analice su viabilidad y conveniencia. Si la posibilidad de mejora es viable, se debe iniciar una acción de mejora.
2.				
3.		Líder de proceso		El líder del proceso correspondiente plantea la acción de mejora apropiada.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 9 de 11

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
4.		A.S.G.C.	GM-FT-007 Solicitud de acciones de mejora.	<p>El Administrador del Sistema de Gestión Integrado, líder de seguridad de la información y/o líder de control interno debe realizar seguimiento al plan de acción establecido, con el fin de confirmar la eficacia de la acción tomada.</p> <p>En el caso que el plan de acción establecido no se haya implementado en su totalidad, el responsable del proceso debe analizar él ¿POR QUÉ? De su no ejecución y establecer las acciones apropiadas.</p>
5.				

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 10 de 11



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Descripción del cambio	Responsable	Fecha Modificación	Nueva Versión
Creación del documento.	Jorge Andrés Amaya ASGC	21/06/2006	0
Actualización del documento	Sandra Milena Tello Responsable de Planeación	06/10/2008	1
Se actualizó la estructura del documento con base en las nuevas disposiciones documentales vigentes.	Sandra Milena Tello Responsable de Planeación	28/12/2009	2
Revisión, corrección y actualización del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema.	Ricardo Alonso Jaramillo C. Responsable de Planeación	11/02/2011	3
Revisión, corrección y actualización del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema.	ASGC	01/12/2011	4
Se realiza actualización en las responsabilidades.	ASGC	06/11/2013	5
Se realiza ajuste para integrar el documento con el SGSI de la entidad	Líder de Seguridad de la Información - ASGI	27/10/2015	6
Se realiza ajuste en el diagrama de flujo para mayor claridad, se usan las sigas descritas en las abreviaturas, se incluye la etapa de seguimiento por parte del ASGI y se elimina la identificación de la causa raíz (espina de pescado)	ASG	05/08/2016	7

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- ✓ Solicitud de acciones de mejora GM-FT-007.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-002	Versión: 7
Documento	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 11 de 11

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión.