 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 1 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025

PORTADA


A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	29/11/2008	Lanzamiento procedimiento
2	18/12/2012	Se eliminan los puntos críticos del riesgo y se incluye el capítulo 8 controles existentes del mapa de riesgos del proceso. Se incluye el concepto de corrección y sistema de gestión de la calidad.
3	23/02/2018	Revisión del procedimiento se elimina el concepto de acción preventiva de acuerdo a la norma ISO 9001:2015
4	13/02/2020	Actualización de la base legal se incluye la ley 1753 de 2015 artículo 133 integración de sistemas de gestión y el decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Actualización del Concepto de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015
5	25/08/2020	Se elimina el control contratación de personal competente para que coordine y asesore en los diferentes temas y responsabilidades del sistema de gestión de la calidad, revisión de controles en relación con el mapa de riesgos del proceso de gestión de la calidad
6	30/08/2023	Revisión de los controles de acuerdo a la guía para administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas Versión 6 del DAFP. Se incluyen en la base legal la norma NTC-ISO 37001:2017 Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001
7	23/12/2025	Actualización de los responsables, inclusión de las fuentes o causas de las no conformidades en los diferentes sistemas de gestión de acuerdo al plan de mejoramiento de la auditoria realizada al sistema de gestión de la calidad por parte de control interno en la vigencia 2025. Revisión de los controles del procedimiento y riesgos y controles que le aplican al procedimiento.

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza	Nombre: German Correa Amado	Nombre: Luis Enrique Cortés Callejas
Cargo: Contratista Asesor Sistemas de Gestión	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Director General
Fecha: 10/12/2025	Fecha: 18/12/2025	Fecha: 23/12/2025

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 2 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	CARGOS
1	Director General
2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
3	Jefe Oficina Asesora Jurídica
4	Subdirector (a) de Prestaciones Económicas
5	Subdirector (a) Administrativa y Financiera
6	Asesor (a) Control Interno
7	Coordinador (a) Grupo Administrativo y Gestión Judicial
8	Profesional Especializado Unidad de Gestión Integral de Riesgos
9	Coordinador (a) Grupo de Trabajo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral.
10	Grupo de Trabajo de Atención al Usuario
11	Coordinador (a) Grupo Interno de Trabajo Gestión de Talento Humano
12	Coordinador (a) Grupo Interno de Trabajo Gestión de Cartera
13	Coordinador (a) Grupo Interno de Trabajo Gestión Bienes y Servicios, y de Presupuestó
14	Coordinador (a) Grupo Interno de Trabajo Gestión Contable
15	Coordinador (a) Grupo Interno de Trabajo Gestión de Tesorería
16	Coordinador (a) Grupo Interno de Trabajo Gestión de Archivo y Correspondencia
17	Coordinador (a) Grupo Interno de Trabajo Gestión de Almacén y Mantenimiento
18	Contratista Asesor Sistemas de Gestión

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 3 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades, condiciones, controles y acciones necesarias para identificar, prevenir, minimizar o eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales, así como las que propendan por el mejoramiento continuo en los procesos que conforman los Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del problema o No conformidad, su posterior análisis de causas y la determinación de acciones correctivas y de mejora para su respectivo tratamiento y finaliza con el seguimiento y cierre de la no conformidad mediante la verificación de las acciones tomadas por el personal del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República. Este procedimiento aplica a todos los procesos de los Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001.

3. RESPONSABLES

Los responsables de aplicar este procedimiento son los Jefes de Proceso, Funcionarios y Contratistas que laboran en la entidad. Su coordinación corresponde al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y al responsable designado para el Sistema de Gestión de la Calidad y los diferentes Sistemas de Gestión implementados en la Entidad quien es el Asesor de Sistemas de Gestión del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.


4. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001:2015
- Norma ISO 37001:2017
- Norma ISO 45001:2018
- Decreto 1499 de 2017 artículo 2.2.22.3.12
- Ley 1753 de 2015 artículo 133

5. DEFINICIONES

5.1 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

 <p>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 4 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025

5.2 PROBLEMA

Resultado no esperado en la ejecución de una actividad.

5.3 REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.4 CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

5.5 ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada.

5.6 MEJORA CONTINUA

Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

5.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

5.8 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL SGA

Parte del sistema de gestión de una organización usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades.


5.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST

Sistema de gestión o parte del sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de la SST.

6. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

6.1 Las fuentes de las No conformidades y la necesidad de implementar acciones correctivas y de mejora en los diferentes sistemas de gestión se pueden determinar de:

- Quejas y Reclamos de los usuarios.

 <p>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 5 de 10 Fecha de Aprobación 23/12/2025

- Auditorías internas.
- Problemas y no conformidades presentados en los procesos.
- Resultados de indicadores de gestión de los procesos.
- Revisión por parte de la Dirección.
- Evaluación de la satisfacción del usuario. (Encuestas de satisfacción)
- Observaciones de auditorías internas
- Riesgos materializados por proceso.
- Identificación de salidas no conformes
- Fallas identificadas por personal del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.
- Proyectos aprobados y desarrollados por la Entidad

Las anteriores categorías o fuentes de no conformidades, diferentes a las auditorías internas permiten evaluar y mantener los sistemas de gestión actualizados.

6.2 Herramientas para establecer causa raíz de no conformidad o situación indeseable

- Reunión de Equipo.
- Lluvia de Ideas.
- Diagrama de Pareto.

6.2.1 Reunión en equipo

Las reuniones en equipo buscan debatir y decidir sobre aquellos asuntos de mayor trascendencia en los que convenga conocer la opinión de todo el equipo de trabajo o personal de diferentes procesos involucrados. También sirven para fijar criterios, homogeneizar ideas, compartir opiniones, intercambiar puntos de vista, ayudar a crear una cultura común (modo de actuar, nivel de exigencia, escala de valores, etc.). Además, favorecen el contacto personal “facilita la comunicación y ayuda a cohesionar al equipo”.


6.2.2 Lluvia de ideas

6.2.2.1 Definición:

Herramienta que permite capturar los distintos puntos de vista de varias personas frente a un tema previamente definido.

6.2.2.2 Cuando aplicarlo:

- Esta herramienta es útil cuando no hay claridad sobre las posibles causas que generan una situación y es recomendable tener más de un punto de vista.
- Cuando se requiere del consenso de varias personas.
- Cuando se requiere de la participación de varias personas en el tratamiento del mismo.

 <p>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 6 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025

- Cuando las opiniones de terceras personas se considera importante para el desarrollo del tema.

6.2.2.3 Como se construye:

- Cada uno de los invitados hace una lista de sus ideas y las escribe en un papel.
- Al mismo tiempo que se están leyendo las ideas, un moderador las anota en un lugar visible, que permita que todos los asistentes las vayan leyendo.
- Una vez anotadas todas las ideas, el moderador pregunta a cada invitado en turno si tiene una idea nueva que aportar.
- El moderador continuará preguntando hasta agotar todas las ideas.

6.2.2.4 Durante este proceso es importante tener en cuenta algunas reglas:

- No critique (con palabras o gestos) las ideas de cualquier persona.
- No discuta o evalúe cualquier idea a menos que sea para clarificarla y establecerla.
- No vacile en sugerir una idea por tonta que parezca; muchas veces, esas ideas conllevan a la generación de otras que pueden dar solución al problema.
- Todos deben estar involucrados para garantizar la efectividad del instrumento.

Se puede hacer hablada, pero es mejor hacerla a través de fichas escritas, porque:

- Permite reflexionar, antes de expresarse.
- Guarda, inicialmente, el anonimato, lo que da más libertad de expresión

6.2.3 Diagrama de Pareto

6.2.3.1 Definición:


Es un gráfico de barras que representa en forma ordenada los factores vitales de una observación, teniendo en cuenta la frecuencia de ocurrencia de dichos factores en un determinado periodo de tiempo

6.2.3.2 Cuando aplicarlo:

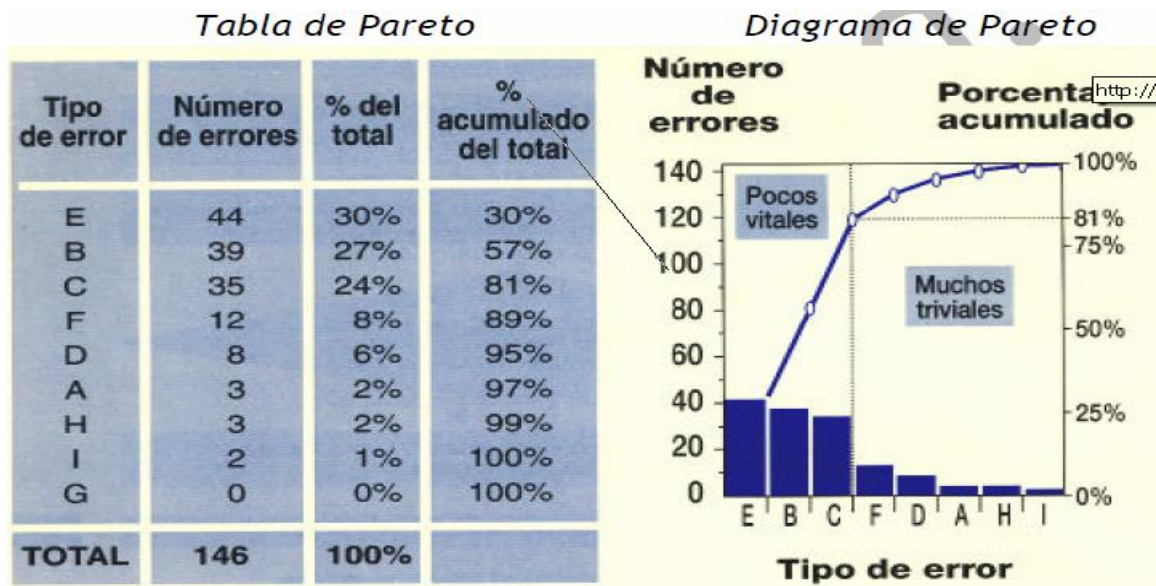
- Cuando se requiere identificar asuntos y/o problemas verdaderamente importantes a los cuales debe dedicarse la mayor atención.
- Cuando se desee fijar prioridades.

6.2.3.3 Como se construye:

- Identifique el asunto, el problema o el efecto que le interesa analizar.


 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 7 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025

- Diseñe una hoja de verificación para anotar la ocurrencia de los factores en el periodo de tiempo definido. Totalice los datos al finalizar el periodo.
- Con base en los totales de verificación, ordene los factores de mayor a menor, según la frecuencia de repetición.



6.3 CONSIDERACIONES


- 6.3.1** Las no conformidades identificadas por las diferentes fuentes determinadas en el numeral 6.1 de este procedimiento, se deben registrar en el formato de solicitud de acciones correctivas y de mejora (F01-PRO-GCD-005).
- 6.3.2** En el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República las no conformidades identificadas, generan tratamiento como acciones correctivas cuando se establezca su ocurrencia en forma sistemática o frecuente dentro de la operación normal del Sistema de Gestión de la Calidad de la calidad.
- 6.3.3** Se considera que se debe implementar una acción correctiva cuando una no conformidad, derecho de petición, queja o reclamo sea recurrente (Que se haya presentado hasta tres (3) veces) o tenga relevancia directa en la satisfacción del usuario.

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 8 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025


- 6.3.4** El Contratista Gerente de Calidad, debe ser informado sobre la situaciones presentadas en el numeral 6.1 para que notifique al Dueño del Proceso implicado y realice seguimiento a las acciones propuestas por el o los funcionarios y contratistas del Fondo con el objetivo de verificar su eficacia.
- 6.3.5** El Dueño del Proceso implicado deberá en el menor tiempo posible realizar un análisis de causas y emprender acciones correctivas o de mejora para dar solución a la situación presentada.
- 6.3.6** Para efectos de reportar y hacer seguimiento de cada acción correctiva o de mejora se utilizarán los siguientes criterios dependiendo del estado de avance:
- 6.3.7** Se considera que existe un avance del 25% cuando se ha definido el responsable y la acción a seguir (la solución a sido asignada).
- 6.3.8** Se considera que existe un avance del 50% cuando se puede evidenciar avance con respecto a la solución propuesta (la solución esta en desarrollo).
- 6.3.9** Se considera que existe un avance del 75% cuando la implementación de la solución presenta un alto grado de desarrollo o esta próxima a terminar (la solución esta implementada).
- 6.3.10** Se considera que existe el 100% de avance cuando el resultado de la implementación es eficaz.(solución satisfactoria, acción cerrada).
- 6.4** Cuando un problema o no conformidad involucren directamente al usuario, este debe ser informado sobre los resultados que genere la implementación de las acciones correctivas o de mejora implementadas.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO Y OBSERVACIONES
1	Identifique la no conformidad o situación indeseable real	Jefes de proceso Funcionarios Contratistas del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República	
2	Registra la no conformidad o situación indeseable real o la oportunidad de mejora en el Formato F01-PRO-GCD-	Jefes de proceso Funcionarios	Formato F01-PRO-GCD-005

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 9 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025

	005 y remite al Contratista Asesor Sistemas de Gestión	Contratistas del fondo de Previsión Social del Congreso de la República	Solicitud acciones correctivas y de mejora
3	Analiza en conjunto con el jefe de proceso, funcionario o contratista el tipo de acción requerida para solucionar la no conformidad o situación indeseable real o la oportunidad de mejora.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Contratista Asesor Sistemas de Gestión Jefes de proceso Funcionarios Contratistas del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República	
4	Asigna la persona o grupo de responsables para implementar la acción.	Jefe de Proceso	
5	Realiza análisis de causas e identifica la causa raíz de la no conformidad o situación indeseable real.	Jefe de Proceso Funcionarios Contratistas o Grupo Responsable	
6	Propone corrección inmediata al caso o determina por que no aplica corrección inmediata	Jefe de Proceso Funcionarios Contratistas o Grupo Responsable	
7	Propone solución o plan de acción para eliminar causa de no conformidad o situación indeseable real o para implementar la mejora.	Jefe de Proceso Funcionarios Contratistas o Grupo Responsable	F01-PRO-GCD-005 Solicitud acciones correctivas y de mejora
8	Implementa solución o plan de acción	Jefe de Proceso Funcionarios Contratistas o Grupo Responsable	
9	Realiza seguimiento a la implementación de la acción correctiva o de mejora	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Contratista Asesor Sistemas de Gestión	Control: La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8 control 8.1
10	Evalúa la eficacia de las acciones implementadas y procede a cerrarlas	Jefe de Proceso o Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Contratista	F01-PRO-GCD-005 Solicitud Acciones Correctivas y de Mejora Control: La actividad es un control

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-005
	PARA EL TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN 7
		Página 10 de 10
		Fecha de Aprobación 23/12/2025

		Asesor Sistemas de Gestión	y se encuentra en el capítulo 8 control 8.2
--	--	----------------------------	---

8. CONTROLES EXISTENTES

- 8.1** Realiza seguimiento a la implementación de la acción correctiva o de mejora. Responsables: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Contratista Asesor Sistemas de Gestión. Tipo de Control: preventivo.
- 8.2** Evalúa la eficacia de las acciones implementadas y procede a cerrarlas. Responsables: Jefe de Proceso o Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Contratista Asesor Sistemas de Gestión. Tipo de Control: preventivo.

8.3 Controles del mapa de riesgos MAP-GDC-001 relacionados con el procedimiento

Riesgo N° 2: Posibilidad de incumplir los plazos y actividades definidos para la implementación de las acciones correctivas y de mejora identificadas en los procesos de la entidad.

Controles

C1. El Asesor de Sistemas de Gestión, semestralmente, realiza reuniones de trabajo con los líderes del proceso para la identificación y seguimiento de las acciones correctivas o de mejora para solucionar la no conformidad, con el fin de proponer una corrección inmediata y el plan de acción a seguir. Queda como evidencia el Formato de Solicitud acciones correctivas y de mejora.

C2. El Asesor de Sistemas de Gestión, semestralmente, realiza la evaluación de la implementación de las acciones correctivas o de mejora por parte del líder del proceso para proceder a cerrarlas o no, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de acciones correctivas y de mejora. Queda como evidencia el formato de Solicitud acciones correctivas y de mejora firmado por los responsables de los procesos.

9. FORMATOS Y ANEXOS

- Formato de solicitud acciones correctivas o de mejora. (F01-PRO-GCD-005)