



**MEJORA E INNOVACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS**

P5.MI

02/01/2017

Versión 1

Página 1 de 11

**1. OBJETIVO:**

Establecer las actividades para la identificación de no conformidades potenciales, tratamiento, seguimiento, control y cierre eficaz de acciones preventivas de tal forma que se eliminen las causas y se promueva la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

**2. ALCANCE:**

Inicia con la identificación de la No Conformidad Potencial y termina con la revisión y aprobación del informe semestral del estado de las Acciones Preventivas.

Aplica para todos los procesos del Instituto en sus diferentes niveles: Nacional, Regional y Zonal.

**3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

- a) Para la ejecución del presente procedimiento se utiliza el aplicativo ISOLUCION.
- b) Para definir el responsable de generar las No Conformidades Potenciales en ISOLUCION tener en cuenta el anexo No 1.
- c) Las acciones preventivas deberán ser adecuadas a la importancia de los efectos de las no conformidades potenciales encontradas.
- d) Para la redacción de las no conformidades potenciales, priorizar cual es el requisito interno que se puede llegar a incumplir es decir; procedimiento, guía, manual, lineamiento, requisitos establecidos dentro del Sistema Integrado de Gestión del ICBF entre otros y externos como normativa vigente aplicable.
- e) De acuerdo al resultado de las Auditorías SIGE el líder o responsable de procesos toma la decisión de generar acciones preventivas a partir de las oportunidades de mejora.
- f) Para formular el plan de acción, se contará con diez (10) días hábiles para la determinación de las causas y la formulación del correspondiente plan de acción.
- g) En el eje ambiental y de Seguridad y Salud en el trabajo, cualquier acción preventiva tomada para eliminar las causas de no conformidades potenciales, deberá ser apropiada a la magnitud de los problemas y estar en proporción con los aspectos ambientales, peligros y niveles de los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo identificados y valorados.
- h) Los profesionales de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional brindarán asesoría en la metodología para la formulación de la no conformidad potencial, identificación de causas y la definición del plan de acción de forma presencial o virtual.
- i) Para el análisis de causas de las no conformidades potenciales y formulación de las acciones preventivas, los líderes de los procesos o responsables cuentan con la asesoría y acompañamiento de los Promotores Épicos en la sede de la Dirección General y de los Referentes del Sistema integrado de Gestión en las Direcciones Regionales.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



## MEJORA E INNOVACIÓN

P5.MI

02/01/2017


### PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS

Versión 1

Página 2 de 11

- j) La gestión de las acciones preventivas implica la integración de un equipo conformado por personas que conozcan del problema y puedan generar posibles soluciones, asignadas o convocadas por el líder o responsable del proceso en donde se llevará a cabo la gestión de dicha acción.
- k) Una vez realizado el análisis de causas necesariamente se formulará plan de acción.
- l) Cuando se realicen evaluaciones de casos específicos por parte de la Oficina de Control Interno, se debe identificar y registrar la No Conformidad Potencial en Isolucion, seleccionando como fuente “evaluación de casos específicos”, basándose en las recomendaciones o conclusiones de estas evaluaciones.
- m) Quien genera la No Conformidad Potencial es el responsable de verificar la eficacia de la acción tomada, asegurando que se eliminó la causa raíz del problema.
- n) Los líderes de proceso son responsables de monitorear y gestionar el estado de todas las acciones preventivas que se estén implementando para la mejora de sus procesos; igualmente la Subdirección de Mejoramiento Organizacional realizará seguimiento.
- o) Cuando se presenten cambios normativos, estructurales, de política o de competencia, los líderes de los procesos podrán ordenar el cierre de la acción preventiva con la debida justificación.
- p) La eficacia se mide en razón a que la acción preventiva haya eliminado la(s) causa(s) que dieron origen a la no conformidad potencial.
- q) La eficacia de la acción preventiva se puede ver reflejada en la inclusión o ajuste a algún procedimiento, manual, guía, lineamiento o cualquier otro documento del sistema, reducción de tiempos o ahorro de recursos.  
  
Si para la eficacia de las acciones preventivas se requiere la elaboración, modificación o anulación de guías, instructivos, formatos, lineamientos o procedimientos afectados o que requieren ajuste, se debe aplicar el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos.
- r) Si como producto del seguimiento a las acciones preventivas generadas para eliminar las causas raíz de una no conformidad potencial, se logra detectar que las mismas no cumplen con el objetivo propuesto, el líder del proceso podrá proceder a realizar la reformulación de la acción preventiva.
- s) Cuando al evaluar la eficacia de las acciones preventivas se determine que su implementación (ejecución del plan) no tuvo el impacto esperado, es decir que esta no fue eficaz; es necesario reformular la acción preventiva y realizarse una evaluación y jerarquización prioritaria (Seguridad y salud en el trabajo), lo cual implica realizar un nuevo análisis de causas y formular un nuevo plan de acción, así como ajustar fecha de cierre de la acción preventiva de acuerdo con el nuevo plan.
- t) Cuando las actividades no se hayan cumplido en los tiempos establecidos, registrar los avances pertinentes y realizar la reformulación de la acción preventiva. La Subdirección de Mejoramiento Organizacional no actualizará en Isolucion la fecha prevista de cierre pues para ello se aplica la reformulación. *En Isolucion solo se permite realizar la reformulación 2 veces.*
- u) Para realizar los cambios en Isolucion de responsables de las actividades o solicitantes de las no conformidades potenciales, el proceso interesado remitirá correo electrónico a MIS (mesa de

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>MEJORA E INNOVACIÓN</b>	P5.MI	02/01/2017
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Versión 1	Página 3 de 11

informática de soluciones) con copia al administrador del aplicativo de la Subdirección de mejoramiento Organizacional.

- v) Cuando se presenten fallas en el aplicativo Isolucion se requiere remitir correo MIS (mesa de informática de soluciones) con copia al administrador de dicho aplicativo de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional evidenciando el pantallazo con la inconsistencia presentada.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<b>Inicio</b>		
1	Identificar la no conformidad potencial	Todos los colaboradores del ICBF pueden identificar no conformidades potenciales y comunicarlas al líder o responsable del proceso para su análisis y evaluación.	Todos los Colaboradores del ICBF	Informes Actas Correos electrónicos
2	Analizar la no conformidad potencial	Se analiza la pertinencia de la no conformidad potencial.  En caso de no ser pertinente la no conformidad potencial, se informa a quien inicialmente la identificó, dejando registro (acta o correo electrónico), en donde se explican las razones por las cuales no va a ser gestionada y se da por terminado el procedimiento.  Con el apoyo del Promotor Épico, se verifica que no haya duplicidad de las acciones preventivas registradas por una misma situación.	Líder o responsable de Proceso	Correo Electrónico
3	Registrar la no conformidad potencial	Se redacta, con apoyo del referente de Calidad o del Promotor Épico, la no conformidad potencial siguiendo los parámetros establecidos en el aplicativo ISOLUCION.  Para la redacción de las no conformidades potenciales se describe en primer lugar el problema que se puede presentar, seguido por la evidencia y se finaliza con la referencia del requisito que se puede llegar a incumplir. <i>Ejemplo: "En el proceso de restablecimiento de derechos se puede presentar la re-victimización a los niños,</i>	Líder o responsable de Proceso	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejoramiento

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**MEJORA E INNOVACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS**

P5.MI

02/01/2017

Versión 1

Página 4 de 11

		<p><i>niñas y adolescentes. Se evidencia en seguimiento de DD/MM/AA que a los servidores públicos se les ha incrementado las solicitudes de restablecimiento de derechos, afectando la atención y direccionamiento oportuno en la prestación del servicio; lo que puede causar incumplimientos con el numeral 7.1 de la norma NTCGP1000:2009”.</i></p> <p>(Para registro en el aplicativo, ver Documento: <i>Manual usuario por Módulos en Isolucion</i>)</p>		
4	Realizar evaluación intermedia	<p>Verificar que la no conformidad potencial cumpla con los requisitos establecidos descritos en la anterior actividad. Si cumple con estos se aprueba y se genera consecutivo de la acción preventiva en el aplicativo Isolución, si se descarta se genera notificación al responsable de la acción para realizar las correcciones.</p>	<p>Referentes de Calidad en Regional</p> <p>Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional Sede de la Dirección General</p>	<p>Registro en ISOLUCION Módulo de Mejoramiento Evaluación intermedia</p>
5 P.C.	Realizar análisis de causas	<p>Se hace un análisis de la situación con el fin de identificar las causas que originan la no conformidad potencial.</p> <p>Las personas que defina el Líder o responsable de Proceso, identifican la(s) causa(s) raíz mediante la aplicación de una herramienta de calidad (ej.: 5 por que's, espina de pescado, lluvia de ideas, etc.) de acuerdo con la Guía para la Identificación de Causas. El análisis realizado se debe documentar en el formato <i>Análisis de Causa</i>, y posteriormente se debe anexar en ISOLUCION.</p> <p>Dicho ejercicio debe ser acompañado por los colaboradores con rol de Referentes de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información o Promotores Épicos y profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la Sede de la Dirección General</p>	<p>Líder o responsable de Proceso en Sede de la Dirección General y Regional</p>	<p>Registro del análisis de causas en ISOLUCION Módulo de Mejoramiento</p>

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



**BIENESTAR FAMILIAR**

**MEJORA E INNOVACIÓN**

**PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS**

P5.MI

02/01/2017

Versión 1

Página 5 de 11

		Se registra la causa o causas que generaron la No Conformidad Potencial.		
6	Evaluar la necesidad de adoptar Acción Preventiva	De acuerdo con el análisis de causas, se define la necesidad de adoptar acciones preventivas.  Registrar en Isolucion la justificación de la evaluación de la necesidad de adoptar acción preventiva.	Líder o responsable de Proceso	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejoramiento
7	Definir plan de acción	Se define el plan (acciones con cronograma, responsables de ejecución y fechas de cumplimiento) que apunta a la eliminación de las causas raíz, utilizando para ello el ciclo de mejora PHVM: Planear, Hacer, Verificar y Mejorar.  Se revisa si las acciones propuestas pueden generar riesgos o impactos en los procesos y la organización.  Para definir las actividades del plan de acción se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con los colaboradores del nivel Nacional, Regional y Zonal que intervendrán en la ejecución del mismo. No se puede asignar una acción del plan a un responsable que no haya sido consultado o que haya participado en su formulación.  Este ejercicio debe ser acompañado por los colaboradores con rol de Referentes de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información o Promotores Épicos y profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la Sede de la Dirección General	Líder o responsable de Proceso	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejoramiento
8	Gestionar las acciones	Ejecutar cada una de las acciones definidas en el plan establecido de acuerdo a las fechas programadas y registrar sus avances y evidencias en ISOLUCION.	Líder, responsable de Proceso y colaboradores del ICBF	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejoramiento
9 P.C	Verificar cumplimiento del plan de acción	Verificar el cumplimiento de las acciones del plan y en el evento de evidenciar incumplimiento, tomar las decisiones o emprender las acciones que sean necesarias según corresponda.	Líder o responsable de Proceso	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejoramiento

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**MEJORA E INNOVACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS**

P5.MI

02/01/2017


Versión 1

Página 6 de 11

		Dicho ejercicio debe ser acompañado por los colaboradores con rol de Referentes de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información o Promotores Épicos y profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la Sede de la Dirección General		
10	Evaluar eficacia de las acciones y Cierre	<p>Evaluar la eficacia de las acciones tomadas verificando que se haya eliminado la(s) causa(s) raíz de la no conformidad Potencial identificada. La verificación se hace una vez se haya ejecutado el plan de acción.</p> <p>En caso de que el plan de acción no se reformula la acción preventiva para lo cual se debe volver a la actividad 4, manteniéndose abierta la no conformidad potencial.</p>	Líder o responsable de Proceso quien solicitó la no conformidad	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejoramiento
11 P.C	Realizar seguimiento consolidado al estado general de las acciones preventivas	Se lleva a cabo seguimiento mensual del estado de las acciones preventivas (abiertas, abiertas sin gestión, vencidas y cerradas), con el fin de generar alertas y tomar acciones para garantizar el cumplimiento del plan de acción y la eficacia de las acciones preventivas.	Referentes de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información y Promotores Épicos	Correo Electrónico (Alertas)
12	Generar informe consolidado del estado general de las acciones preventivas	Elaborar informe semestral del estado de las Acciones Preventivas para su revisión en los Comités de coordinación SIGE en la Sede Dirección General y Estratégico en las regionales. <i>Ver formato registro revisión por la dirección entrada 4. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas</i>	Referentes de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información y Promotores Épicos	Formato Registro revisión por la Dirección
13	Revisar y aprobar el informe semestral	Revisar y aprobar el informe consolidado semestralmente.	(Líder o responsable del proceso)	Informe consolidado
		Fin		

**P.C:** Punto de Control

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>MEJORA E INNOVACIÓN</b>	P5.MI	02/01/2017
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Versión 1	Página 7 de 11


## 5. RESULTADO FINAL:

Acciones Preventivas eficaces para mejorar los procesos y la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.

## 6. DEFINICIONES:

- a) Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- b) Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- c) No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- d) Requisito: Condición necesaria para dar cumplimiento a lo establecido en el marco normativo aplicable u otros parámetros establecidos por la entidad.
- e) Puntos de control (PC): Se consideran puntos de control aquellas actividades que permiten evaluar el correcto desarrollo del procedimiento. Para identificar los puntos de control en el procedimiento se debe sombrear la actividad que cumple esta función.
- f) Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- g) Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado. La eficacia debe contribuir en la mejora de indicadores, inclusión o ajuste a algún procedimiento, reducción de tiempos o ahorro de recursos.
- h) Reformular: Definir una(s) nueva(s) acción(es) para resolver las causas del hallazgo, de manera que sustituya la(s) inicialmente prevista(s), la reformulación es el resultado de un nuevo análisis de causas y plan de acción.
- i) Oportunidad de Mejora: Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.
- j) Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entradas en resultados (Ver Mapa de Procesos de la entidad en el Manual del Sistema Integrado de Gestión)
- k) Líder de proceso: se denominan líderes de proceso a los Directivos de la Sede de la Dirección General que gestionan los recursos y articulan las actividades y los actores de los diferentes niveles, requeridos para la sostenibilidad de los procesos a su cargo, promoviendo la correcta implementación y mejora continua.
- l) Responsable de Proceso: Directivos de la Sede de la Dirección General, Directores Regionales, Coordinadores de Grupo y Coordinadores de Centro Zonal, responsables de la planeación, ejecución y seguimiento de los procesos a su cargo.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

	<b>MEJORA E INNOVACIÓN</b>	P5.MI	02/01/2017
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Versión 1	Página 8 de 11

m) Referentes del Sistema: se denomina referente a la persona encargada de orientar y acompañar la implementación de cambios en los procesos y la sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información) en las regionales.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

NTCGP 1000: 2009  
 NTC-ISO 9001:2008  
 NTC-ISO 14001: 2004  
 OHSAS 18001: 2007  
 Procedimiento auditorías internas SIGE  
 Procedimiento de evaluación casos específicos  
 Procedimiento Elaboración y control de documentos.  
 Guía para la Identificación de Causas  
 Manual de usuario por módulos Isolucion

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>
F1.G1.MI	Formato Identificación de Causas

## 9. ANEXOS:

**Anexo No 1.** Responsables para la Generación de No Conformidades Potenciales según las fuentes.

<b>Fuente</b>	<b>Sede de la Dirección General</b>	<b>Regional</b>	<b>Centro Zonal</b>
<b>Aspectos e Impactos y Planes de Gestión Ambiental</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	Director Regional / Coordinadores de grupo	Coordinador de Centro Zonal
<b>Auditorías ambiental externa</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	NA	NA
<b>Auditorías externa seguridad y salud en el trabajo</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	NA	NA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!





**BIENESTAR FAMILIAR**

**MEJORA E INNOVACIÓN**

**PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS**

P5.MI

02/01/2017

Versión 1

Página 9 de 11

<b>Auditorías de seguridad de información</b>	<b>externa de la</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	NA	NA
<b>Auditorías de calidad</b>	<b>externa</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	NA	NA
<b>Auditorías SIGE</b>	<b>Internas</b>	Directores de área y Jefes de Oficina	Director Regional	NA
<b>Cambios en el SIGE</b>		Directores de área y Jefes de Oficina	Director Regional / Coordinador de grupo	Coordinador de Centro Zonal
<b>Comité de defensa judicial y conciliación</b>		Directores de área y Jefe de Oficina	Director Regional / Coordinador de grupo	Coordinador de Centro Zonal
<b>Encuestas de satisfacción a los servicios del ICBF</b>	<b>de los</b>	Líder de Proceso de Relación con el Ciudadano Directores de área y Jefes de Oficina	Director Regional	Coordinador de Centro Zonal
<b>Evaluación de Casos específicos</b>		Directores de área y Jefes de Oficina	Director Regional / Coordinador de grupo	Coordinador de Centro zonal
<b>Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo</b>		Director de Gestión Humana	Director Regional/ Coordinador Administrativo	NA
<b>Identificación de Peligros y Valoración de riesgos</b>		Directores de área y Jefe de Oficina	Director Regional / Coordinadores de grupo	NA
<b>Resultados diagnósticos de condiciones de salud</b>	<b>del de</b>	Director de Gestión Humana	Director Regional/ Coordinador Administrativo	NA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**BIENESTAR FAMILIAR**

**MEJORA E INNOVACIÓN**

**PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS**

P5.MI

02/01/2017

Versión 1

Página 10 de 11

<b>Resultados de inspecciones ambientales</b>	Director Administrativo	Director Regional/ Coordinador Administrativo	NA
<b>Resultados de inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	Director de Gestión Humana	Director Regional/ Coordinador Administrativo	NA
<b>Quejas, reclamos, sugerencias o peticiones de los usuarios y demás grupos de interés</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	Director Regional	Coordinador de Centro Zonal
<b>Resultados de autoevaluación</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	Director Regional	Coordinador de Centro Zonal
<b>Resultados de las de auditorías e inspección de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad</b>	Jefe de Oficina Aseguramiento de la Calidad	Director Regional	NA
<b>Revisión por la Dirección</b>	Director de Planeación y Control de Gestión	Director regional	Coordinador de Centro Zonal
<b>Supervisión Contractual</b>	Directores de área Subdirectores Coordinadores de Grupo y Jefe de Oficina	Director Regional	Coordinador de Centro Zonal
<b>Resultados de seguimiento y medición de los procesos</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	Director Regional/coordinadores de Grupo	Coordinador de Centro Zonal
<b>Visitas de asistencia técnica</b>	Director de Planeación y Control de Gestión	Director Regional	Coordinador de Centro Zonal
<b>Incidentes de Seguridad de la Información</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	Director Regional/coordinadores de Grupo	Coordinador de Centro Zonal
<b>Plan de Emergencia y Contingencias</b>	Directores de área y Jefe de Oficina	Director Regional/coordinadores de Grupo	Coordinador de Centro Zonal

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**MEJORA E INNOVACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS**

P5.MI

02/01/2017

Versión 1

Página 11 de 11

**CONTROL DE CAMBIOS:**

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
21/01/2015	PR3.MPE2 V 10	Se actualiza procedimiento al nuevo formato establecido Se cambia el termino de dueños por líder o responsable de proceso Se actualiza Objetivo se incluye tratamiento, control seguimiento y cierre de no conformidades potenciales.
		Se actualizan e incluyen políticas de operación correspondiente a temas referentes a los cambios en ISOLUCION, reformulación de acciones preventivas y evaluación de casos específicos
		Se ajusta las actividades “analizar la no conformidad potencial” y “Registrar la no conformidad potencial” aclarando cada una de estas en la descripción. se incluye las siguiente: ✓ Establecer la causa Raíz ✓ Evaluar la necesidad de adoptar acción preventiva. ✓ Realizar seguimiento consolidado al estado general de las acciones preventivas. ✓ Generar informe consolidado del estado de las acciones ✓ Revisar y aprobar informe.
		Igualmente en la descripción de cada una de la actividades se complementa la información Se incluye anexo responsables para la Generación de no conformidades potenciales y se completa con la fuente Se actualiza listados de las fuente para la generación de no conformidades potenciales en el aplicativo ISOLUCION

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!