	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	CÓDIGO: SCIP02
	PROCESO GESTION CONTROL INTERNO	VERSION: 11
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	PAGINA: 1 de 4

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Establecer de manera sistémica las actividades para identificar, analizar, controlar y hacer seguimiento a las causas de las no conformidades reales o potenciales, hallazgos y observaciones, mediante acciones que eviten su reincidencia y prevengan su ocurrencia, preservando la calidad del servicio y garantizando la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Control Interno.</p>	<p>Inicia con la identificación de no conformidades reales o potenciales y observaciones, continua con la aplicación de la herramienta establecida, finalizando con el seguimiento a la eficacia de las acciones implementadas.</p>

DEFINICIONES

ACCION PREVENTIVA (AP): Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

ACCION CORRECTIVA (AC): Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

ACCION DE MEJORA (AM): Toda acción que incrementa la capacidad de la Universidad para cumplir los requisitos u optimizar el desempeño de los procesos para el mejoramiento de la prestación del servicio y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCION: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades Ejecutadas.

VIABILIDAD: Revisión de la coherencia, claridad y pertinencia de las acciones propuestas.


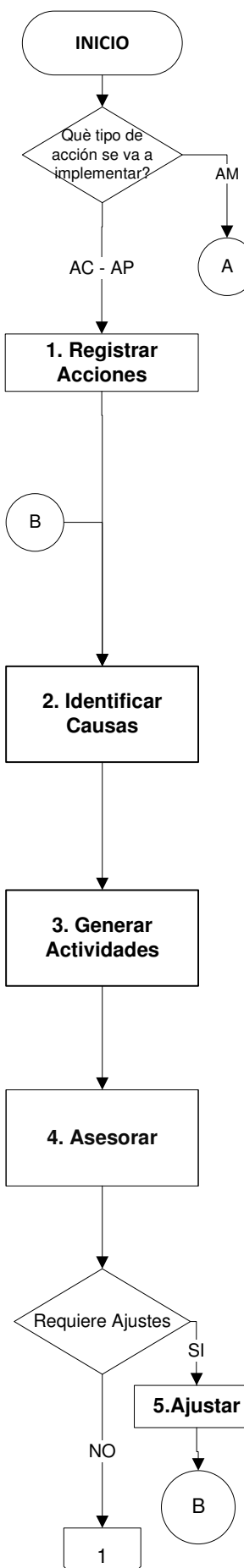
	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	CÓDIGO: SCIP02
	PROCESO GESTION CONTROL INTERNO	VERSION: 11
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	PAGINA: 2 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	PUNTO DE CONTROL		
	<p>1. La Dirección de Control Interno registrará las no conformidades y oportunidades de mejora resultado auditorías internas.</p> <p>Las acciones preventivas o correctivas propias (autoevaluación de los procesos), serán registradas por el gestor responsable de proceso.</p> <p>Para las AC se debe registrar la corrección inmediata.</p>	Dirección de Control Interno o Gestor responsable de proceso	Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora SCIF048 SCIX001
	<p>2. Realiza la identificación de causas potenciales o reales aplicando las técnicas de análisis para la determinación de la causa raíz.</p>	Gestor responsable de proceso	Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora SCIF048 SCII006
	<p>3. Genera Plan de Actividades acordes a las causas identificadas, estableciendo el tipo de acción (AP – AC), tiempo de ejecución y responsable.</p>	Gestor responsable de proceso	Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora SCIF048
	<p>4. Se efectúa asesoría cuando sea solicitada por el Gestor responsable de proceso, con la finalidad de verificar la coherencia, claridad y pertinencia de las acciones propuestas.</p>	Gestor responsable de proceso Gestores de Control Interno	Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora SCIF048 SCII006
PUNTO DE CONTROL			
	<p>5. Realiza los ajustes correspondientes.</p>	Gestor responsable de proceso	Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora SCIF048



MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL

CÓDIGO: SCIP02


PROCESO GESTION CONTROL INTERNO

VERSION: 11

PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

PAGINA: 3 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<p>6. Ejecuta plan de actividades propuesto y carga los documentos soportes que evidencien el cumplimiento de las mismas de acuerdo a las fechas establecidas.</p> <p>Nota: Los gestores responsables de la implementación del plan de actividades deben ejecutarlas en el tiempo previsto y bajo condiciones que contribuyan a la eliminación definitiva de la causa raíz.</p>	Gestor responsable de proceso	<p>Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>SCIr048</p>
	<p>7. Revisa periódicamente el cumplimiento de la totalidad del plan de actividades propuesto y registra las observaciones a que haya lugar.</p> <p>Para las actividades que no se cumplan se deberá registrar justificación del incumplimiento.</p>	Gestor responsable de proceso	<p>Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>SCIr048</p>
	<p>8. Una vez cumplido la totalidad del plan de actividades, se autoevalúa la eficacia de las acciones para el cierre de las mismas.</p>	Gestor Responsable de Proceso	<p>Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>SCIr048</p>
	PUNTO DE CONTROL		
	<p>9. Se evaluarán las acciones implementadas con la finalidad de establecer una nueva estrategia.</p>	Gestor Responsable de proceso	<p>Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>SCIr048</p>
	<p>10. Evalúa la eficacia de las acciones para el cierre de las mismas.</p>	Dirección de Control y/o Gestor de Control Interno	<p>Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>SCIr048 SCIr055</p>
	PUNTO DE CONTROL		
	<p>11. Cuando se evidencie que la acción no fue eficaz se deberá implementar una nueva acción.</p>	Gestor responsable de Proceso	<p>Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>SCIr048 SCII006</p>
	<p>12. Una vez evidencia la eficacia de la acción de procede a realizar el cierre.</p>	Dirección de Control y/o Gestor de Control Interno	<p>Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>SCIr048 SCIr055</p>
	<p>13. Las acciones de mejora se registran mediante el aplicativo ingresando la información correspondiente a: Objetivo, justificación, Plan de actividades, impacto de la acción.</p>	Gestor responsable de Proceso	<p>Aplicativo de acciones correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>ADOF006 SCII006 SCIr055</p>
	<p>14. Realiza clasificación organización de archivos y controla los registros de acuerdo al procedimiento.</p>	Gestor de Control Interno	<p>ADOP03 ACAP02</p>
	<p>15. Reporta en las sesiones ordinarias del SAC (Comité del Sistema de Aseguramiento de la Calidad) los Resultados de las AC, AP y de Mejora.</p>	Dirección de Control Interno	Herramientas de Office

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	CÓDIGO: SCIP02
	PROCESO GESTION CONTROL INTERNO	VERSION: 11
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	PAGINA: 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCION DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2009	10	27	Emisión Documento
2	2011	07	21	Se establece la mejora al procedimiento soportada en la optimización y mejora del proceso
3	2012	02	21	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso
4	2012	09	25	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso
5	2013	03	11	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso
6	2013	04	15	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso
7	2013	08	12	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso, mediante la implementación del aplicativo ac-ap
8	2014	05	20	Inclusion de los documentos de referencia SCIF048 y SCIF055
9	2014	07	21	Ajustes necesarios en las actividades para la mejora del procedimiento.
10	2015	05	21	Unificación de procedimientos SCIP02 Procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora y SCIP16 Procedimiento Elaboración y seguimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora con entes de control y establecimiento de puntos de control.
11	2015	10	29	Ajustes en actividades de acuerdo a actualización aplicativo de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora..

ELABORO	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo	Director Control Interno
Jorge Eliecer Suarez	Profesional III
Juan David Poveda Pinilla	Apoyo Oficina de Calidad

APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD
Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo	Director Control Interno	2015	10	27