	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 8
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 1 de 5

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Establecer una metodología para identificar, controlar, analizar y hacer seguimiento a las causas de las no conformidades reales o potenciales mediante acciones que eviten su reincidencia o prevenir su ocurrencia, preservando la calidad del servicio y garantizando la mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Inicia con la identificación de no conformidades reales o potenciales del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Cundinamarca, continua con el establecimiento de las causas y finaliza con el seguimiento a planes de mejoramiento y su publicación en el portal institucional.</p>
DEFINICIONES	
<p><b>ACCION PREVENTIVA:</b> Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable y evitar que suceda una no conformidad.</p>	
<p><b>ACCION CORRECTIVA:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p>	
<p><b>NO CONFORMIDAD:</b> Incumplimiento de un requisito establecido del Sistema o de la Institución.</p>	
<p><b>MEJORA:</b> Actividad para aumentar la capacidad para cumplir un requisito.</p>	
<p><b>CONFORMIDAD:</b> Cumplimiento de un requisito.</p>	
<p><b>CORRECCION:</b> Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p>	
<p><b>REGISTRO:</b> Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.</p>	
<p><b>PARTE INTERESADA:</b> Organización, Persona o Grupo que tiene un interes en el desempeño o éxito en una entidad.</p>	


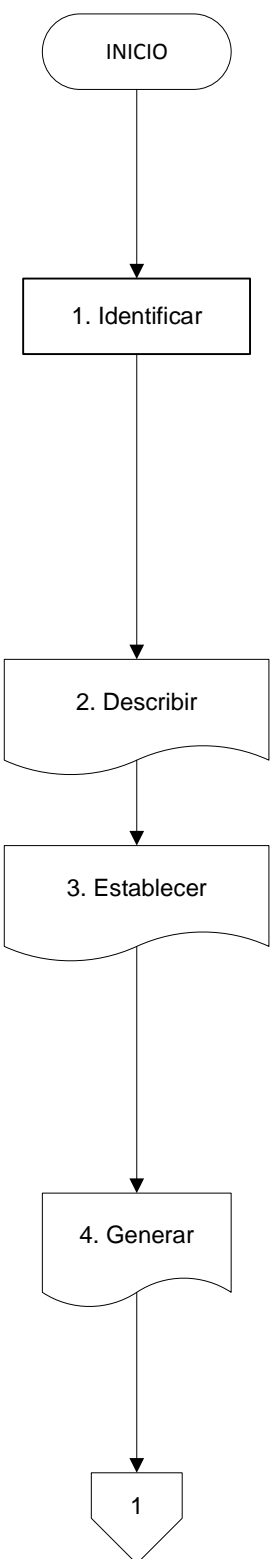
	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 8
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 2 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1. Identificar]     1 --&gt; 2[/2. Describir/]     2 --&gt; 3[/3. Establecer/]     3 --&gt; 4[/4. Generar/]     4 --&gt; 1{1} </pre>	<p>1. Identifica no conformidad y/ u Observacion real o potencial ó variable a mejorar, con base en las fuentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria.</li> <li>• Seguimiento a proceso.</li> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Servicio de atención al usuario.</li> <li>• Servicio no conforme.</li> <li>• Tendencia de indicadores.</li> <li>• Percepción del usuario</li> <li>• Peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Riesgos.</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Otros.</li> </ul> <p>2. Describe la no conformidad, observación o variable a mejorar identificada.</p> <p>3. Establece las causas principales de la no conformidad o variable a mejorar, con base en método:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espina de pescado</li> <li>• Tres porque?</li> <li>• Lluvia de ideas</li> </ul> <p>4. Genera plan de mejora para no conformidad, observación o variable a controlar, con plazos de cumplimiento.</p> <p><b>NOTA :</b> Definir las actividades necesarias para prevenir la ocurrencia de la no conformidad o variable a mejorar con base en estrategias validadas.</p>	<p>Partes Interesadas</p> <p>Líder de Macro proceso o gestor responsable de proceso</p> <p>Líder de Macro proceso o gestor responsable de proceso</p> <p>Líder de Macro proceso o gestor responsable de proceso</p>	<p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIF048 SCIF055</p> <p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIF048 SCIF055</p> <p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIF048 SCIF055</p> <p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIF048 SCIF055</p>


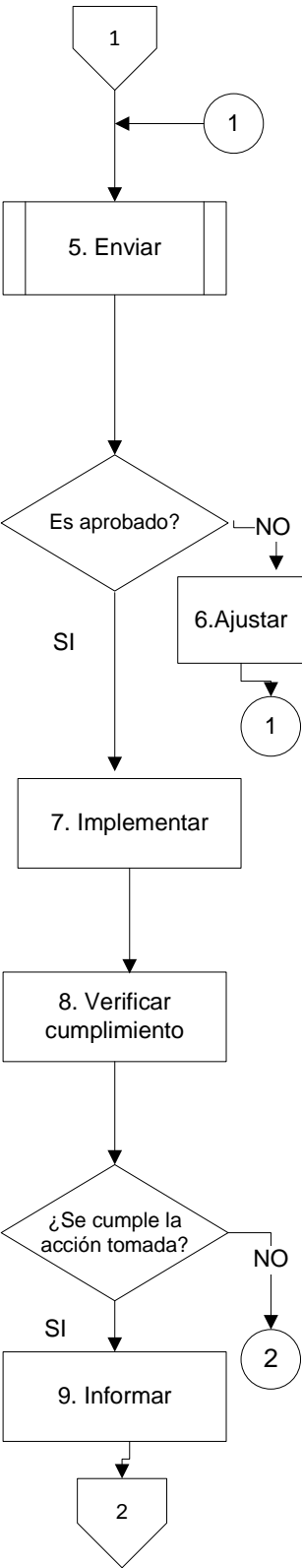
	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 8
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 3 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start1{{1}} --&gt; Step5[5. Enviar]     Step5 --&gt; Dec1{Es aprobado?}     Dec1 -- NO --&gt; Step6[6. Ajustar]     Dec1 -- SI --&gt; Step7[7. Implementar]     Step6 --&gt; Step7     Step7 --&gt; Step8[8. Verificar cumplimiento]     Step8 --&gt; Dec2{¿Se cumple la acción tomada?}     Dec2 -- NO --&gt; Step6     Dec2 -- SI --&gt; Step9[9. Informar]     Step9 --&gt; End2{{2}} </pre>	<p>5. A través del aplicativo de AC y AP hace el envío al Director de control interno, quien a su vez lo re direcciona a un funcionario para que verifique coherencia, claridad y pertinencia del plan propuesto.</p> <p>NOTA: En un término no mayor a cinco días hábiles.</p> <p>6. A través del aplicativo de AC y AP se informa cuales son las causas de la devolución para realizar ajustes al plan propuesto.</p> <p>7. Realiza las acciones propuestas</p> <p>8. Verifica objetivamente el cumplimiento de la acción, según resultados a obtener con el plan propuesto, indicando su porcentaje de avance.</p> <p>NOTA : En promedio cada dos (2) meses se llevaran a cabo los seguimientos.</p> <p>9. Informa al gestor responsable mediante correo electrónico el porcentaje de avance .</p>	<p>Líder de Macro proceso o gestor responsable de proceso</p> <p>Director de Control Interno</p> <p>Líder de Macro proceso o gestor responsable de proceso</p> <p>Director Control Interno, Equipo asesor o quien haga sus veces</p> <p>Director Control Interno, Equipo asesor o quien haga sus veces</p>	<p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIr048 SCIr055</p> <p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIr048 SCIr055</p> <p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIr048 SCIr055 Registros y Documentos soportes</p> <p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIr048 SCIr055</p> <p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIr048 SCIr055</p>


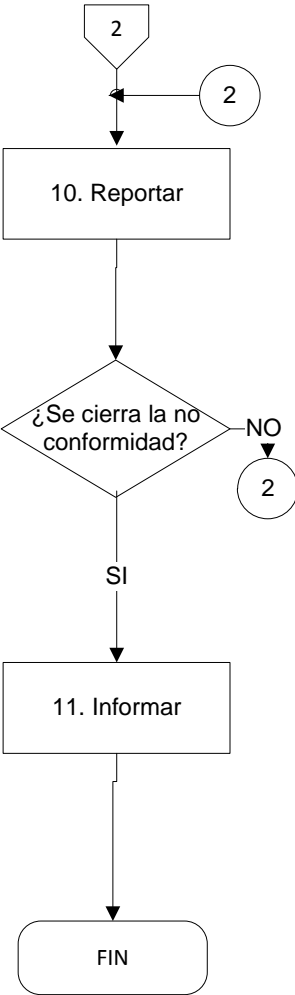

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 8
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 4 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     C2((2)) --&gt; R10[10. Reportar]     R10 --&gt; D1{¿Se cierra la no conformidad?}     D1 -- NO --&gt; C2     D1 -- SI --&gt; R11[11. Informar]     R11 --&gt; F1([FIN]) </pre>	<p>10. Reporta al Comité SGC, Hallazgos u observaciones que al cabo de dos (2) seguimientos al plan de mejoramiento, No genera valor agregado al proceso o sigan en estado abierto.</p> <p>11. Informa al Gestor de Macroproceso o Líder de Proceso a través del aplicativo el cierre del hallazgo u observación.</p>	<p>Director Control Interno</p> <p>Director Control Interno</p>	<p>Herramienta Office</p> <p>Aplicativo de acciones correctivas y Preventivas SCIr048 SCIr055</p>

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 8
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 5 de 5

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCION
	AAAA	MM	DD	
No. 1	2009	10	27	Emisión Documento
No. 2	2011	07	21	Se establece la mejora al procedimiento soportada en la optimización y mejora del proceso
No. 3	2012	02	21	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso
No. 4	2012	09	25	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso
No. 5	2013	03	11	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso
No. 6	2013	04	15	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso
No. 7	2013	08	12	Se generan parámetros para la optimización y mejora del proceso, mediante la implementación del aplicativo ac-ap
No. 8	2014	05	20	Inclusion de los documentos de referencia SCIF048 y SCIF055

ELABORO				
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		
Albeniz Ruíz		Secretaria Auxiliar		
Jorge Eliecer Suarez Gutierrez		Profesional III		
Carolina Gómez		Asesor Control Interno		
Martín Hernando Clavijo		Profesional Universitario II		
Daniel Guerrero		Asesor Control Interno		
APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD
Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo	Director de Control Interno	2014	05	05