	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 9
	<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>	


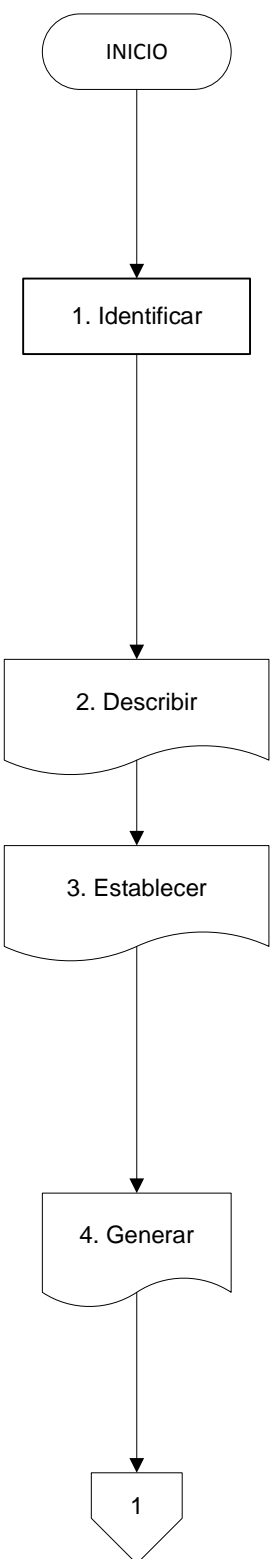
	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 2 de 5

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>


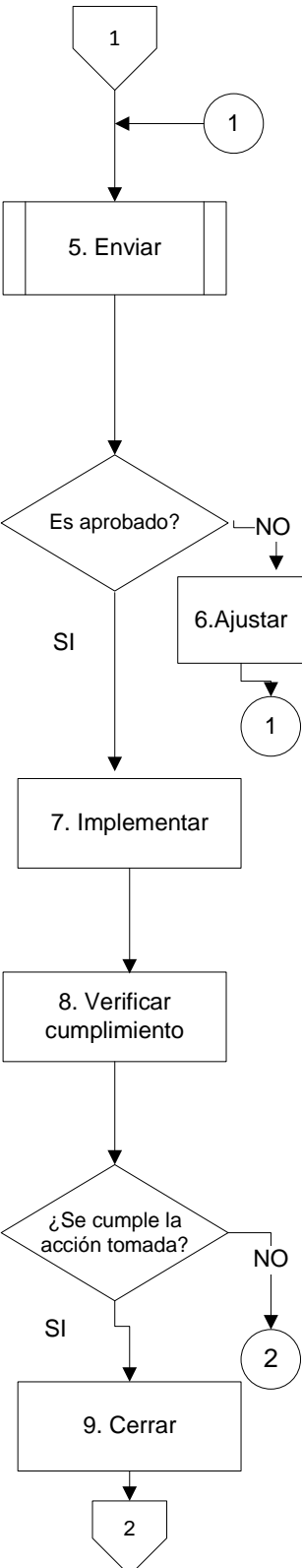
	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 3 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<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 un 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. Implementa 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><b>NOTA :</b> En promedio cada tres (3) meses se llevaran a cabo los seguimientos.</p> <p>9. Se cierra el hallazgo, observación y/o no conformidad previa verificación de la eficacia de las acciones implementadas.</p>	<p>Líder de Macro proceso o gestor responsable de proceso; Funcionario designado de Control Interno</p> <p>Director de Control Interno</p> <p>Líder de Macro proceso o gestor responsable de proceso</p> <p>Director Control Interno y/o funcionario designado de Control Interno</p> <p>Director Control Interno y/o funcionario designado de Control Interno</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>


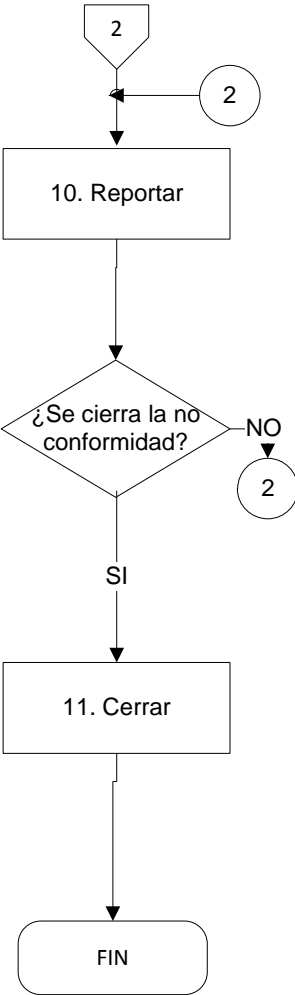

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL</b>	CÓDIGO: SCIP02
	<b>PROCESO GESTION CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 4 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start((2)) --&gt; Step10[10. Reportar]     Step10 --&gt; Decision{¿Se cierra la no conformidad?}     Decision -- NO --&gt; Loop((2))     Loop --&gt; Step10     Decision -- SI --&gt; Step11[11. Cerrar]     Step11 --&gt; End([FIN]) </pre>	<p>10. Reporta al Comité SIGC o al Comité de coordinación de Control Interno los Hallazgos, observaciones o no conformidades que al cabo de dos (2) seguimientos al plan de mejoramiento y una vez vencidos los términos no generan valor agregado al proceso o sigan en estado abierto.</p> <p>11. Se cierra el hallazgo, observación y/o no conformidad previa verificación del cumplimiento de la directriz dada por el respectivo comité.</p>	<p>Director Control Interno</p> <p>Director Control Interno</p>	<p>Herramienta Office 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: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	PAGINA: 5 de 5

### 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.

ELABORO				
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		
Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo		Director de Control Interno		
Jorge Eliecer Suarez Gutierrez		Profesional III		
APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD
Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo	Director de Control Interno	2014	07	03