

	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.05-1 VERSIÓN 01 FECHA 20/10/2015 Página 1 de 6
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE INTEGRA OAP	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION

1. OBJETIVO:

Establecer los criterios para la identificación, administración y seguimientos de las acciones correctivas y preventivas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales que afecten el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión

2. ALCANCE:

Este instructivo aplica para todos los procesos identificados en el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad.

3. DEFINICIONES:

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

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

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

No Conformidad Potencial: Posibilidad de que ocurra una desviación respecto del cumplimiento de un requisito, pero que todavía no ha ocurrido y por ello no existe ninguna evidencia objetiva que permita demostrar el acontecimiento.

No Conformidad Real: Desviación que ya ocurrió respecto del cumplimiento de un requisito y que puede comprobarse mediante una evidencia objetiva como por ejemplo lo dicho en un documento, o por la carencia de un documento, por lo declarado por el evaluado o por lo observado por el verificador.

Seguimiento: Verificar el cumplimiento de los cronogramas de acuerdo con los objetivos, metas y resultados esperados en un tiempo determinado.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.

4. ACTIVIDADES:

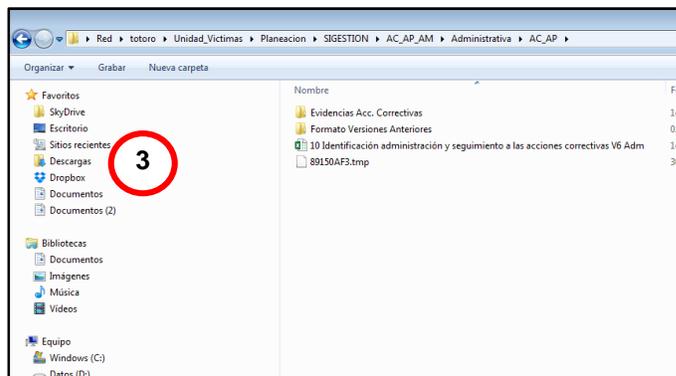
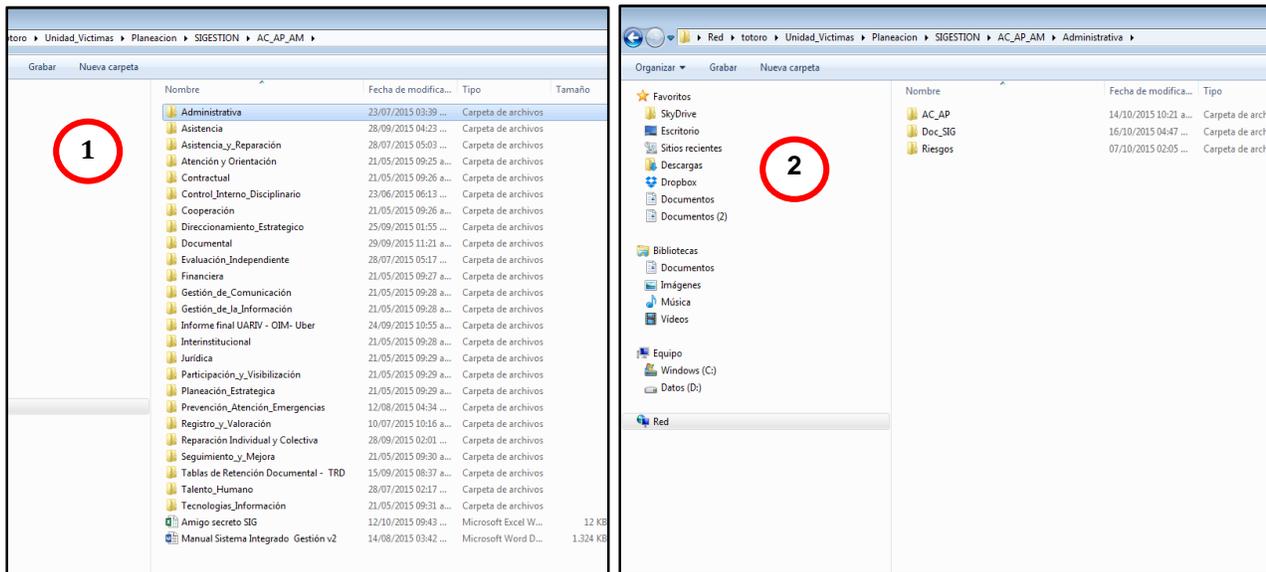
	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.05-1 VERSIÓN 01
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	FECHA 20/10/2015 Página 2 de 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE INTEGRA OAP	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION

a. UBICACIÓN FORMATO

El formato en el cual se deben registrar las No Conformidades Reales o Potenciales debe ser descargado desde TOTORO (\\totoro\Unidad_Victimas\Planeacion\SIGESTION\AC_AP_AM).

Cada proceso cuenta con una carpeta denominada AC_AP, la cual contiene en una carpeta las versiones anteriores del formato con sus respectivas acciones y de manera independiente, la última versión del formato de identificación, administración y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.

Esta última versión es la que se debe descargar para registrar la identificación de las No Conformidades.



	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.05-1 VERSIÓN 01 FECHA 20/10/2015 Página 3 de 6
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE INTEGRA OAP	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION

b. IDENTIFICACION

IDENTIFICACIÓN								DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL
Nº	IDENTIFICACIÓN	ORIGEN	NOMBRE/DEPENDENCIA	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN			FECHA DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL	
				DEPENDENCIA	PROCESO	CARGO		

Nº: Registre el número consecutivo de la No Conformidad

Identificación: Seleccione de la lista desplegable el tipo de acción a describir (acción correctiva, preventiva o corrección).

Origen: Seleccione de la lista desplegable la procedencia de la No Conformidad, la cual puede surgir del análisis propio de cada proceso, revisión por la dirección, etc.

Nombre/Dependencia: Registre el nombre de la persona que identifico la No Conformidad y la dependencia a la cual pertenece.

Dependencia (Responsable de ejecución): Seleccione de la lista desplegable la dependencia responsable del análisis de causas e identificación de acciones correctivas o preventivas.

Proceso (Responsable de ejecución): Seleccione de la lista desplegable el proceso responsable del análisis de causas e identificación de acciones correctivas o preventivas.

Cargo (Responsable de ejecución): Registre el cargo de la persona responsable del análisis de causas e identificación de acciones correctivas o preventivas.

Fecha de la No Conformidad Real o Potencial: Registre la fecha en la cual se identificó la No Conformidad.

Descripción de la No Conformidad Real o Potencial: Realice la descripción de la No Conformidad real o potencial evidenciada. Esta debe comprender el requisito que se está incumpliendo o que se llegaría a incumplir, la evidencia encontrada, entre otros.

Una vez se terminen de diligenciar las respectivas columnas, el formato debe ser guardado en la misma dirección de **TOTORO** donde fue descargado. Seguido de esto, la persona que identificó la No Conformidad debe enviar un correo electrónico a la persona responsable de analizar las causas y definir las acciones a tomar, con copia al enlace INTEGRA de la Oficina Asesora de Planeación.

c. ANALISIS DE CAUSAS E IDENTIFICACION DE ACCIONES

	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.05-1 VERSIÓN 01
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	FECHA 20/10/2015 Página 4 de 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE INTEGRA OAP	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION

IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES (PROCESO RESPONSABLE)				
CAUSA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN (dd/mm/aa)

Una vez recibido el correo donde se informa que se ha registrado una posible no conformidad en la carpeta de TOTORO, el proceso responsable de analizar causas e identificar las acciones cuenta con **3 días** hábiles para diligenciar el formato y publicarlo de nuevo en TOTORO.

Causa: Registre la(s) causa(s) concretas que originaron la situación observada.

Descripción de la acción: Registre la acción correctiva, preventiva o corrección que se adopta para eliminar la causa previamente identificada.

Actividades/Descripción: Registre de manera breve las actividades a desarrollar para el cumplimiento de la acción correctivas, preventiva o corrección.

Actividades/Fecha de Inicio: Registre fecha (aaaa/mm/dd) programada para el inicio de la actividad.

Actividades/Fecha de Terminación: Registre fecha (aaaa/mm/dd) programada para la finalización de la actividad.

d. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE LAS ACCIONES

Después de 3 días de reportada la posible no conformidad en la carpeta de TOTORO, el enlace INTEGRA de la Oficina Asesora de Planeación revisara la siguiente información en el formato:

- Que todas las casillas esté debidamente diligenciadas. En caso que no se encuentren diligenciadas enviara correo al dueño del proceso informado la anomalía y este deberá subsanar lo encontrado ese mismo día.
- Que el análisis de causas sea coherente con respecto a la no conformidad identificada. En caso que no sea coherente el enlace INTEGRA de la Oficina Asesora de Planeación enviara un correo al dueño del proceso solicitando el ajuste del mismo (Se deberá subsanar lo encontrado ese mismo día).
- Que las acciones, actividades y fechas identificadas garanticen que la no conformidad real no se volverá a presentar y para el caso de las no conformidades potenciales, que no se vayan a materializar. En caso que no cumplan con estos requisitos, el enlace INTEGRA de la Oficina Asesora de Planeación enviara un correo al dueño del proceso solicitando el ajuste (Se deberá subsanar lo encontrado ese mismo día).

	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.05-1 VERSIÓN 01 FECHA 20/10/2015 Página 5 de 6
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE INTEGRA OAP	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Una vez se garantice que el análisis de causas y la acciones son pertinentes, el enlace INTEGRA de la OAP informara al proceso que el registro fue aprobado.

De acuerdo a las fechas establecidas para la implementación de las acciones, el enlaces INTEGRA de la OAP se programara cada mes para realizar el seguimiento a las mismas.

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES		
FECHA DE EJECUCIÓN (dd/mm/aa)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO

Fecha de ejecución: Registre la fecha en la cual se ejecutaron las acciones propuestas, de acuerdo a la evidencia observada.

Descripción del seguimiento: Registre en forma clara y precisa los aciertos o fallas encontradas en la implementación de las actividades ejecutadas.

Estado: Registre el estado actual de la acción implementada (Terminada, en proceso y sin iniciar).

Una vez se realice el seguimiento a las actividades, el enlace INTEGRA de la OAP deberá enviar un correo electrónico al Jefe de la Oficina de Control Interno informado a que proceso se le realizo seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas, para que de esta manera la OCI proceda a la verificación de las mismas.

e. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

Una vez recibido el correo informando el seguimiento realizado por parte de la Oficina Asesora de Planeación, el delegado por parte de la Oficina de Control Interno tendrá máximo 2 semanas para realizar la verificación al cumplimiento de las actividades.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES						
La AC fue Eficaz?	La AC fue Efectiva?	La AC fue Eficiente?	Estado de la AC	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DE LA VERIFICACIÓN (dd/mm/aa)	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN

La AC fue eficaz?: Registre de acuerdo al seguimiento registrado en el formato y a las evidencias observadas, si la acción correctivas, preventiva o corrección fue eficaz.

	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.05-1 VERSIÓN 01 FECHA 20/10/2015 Página 6 de 6
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE INTEGRA OAP	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION

La AC fue efectiva?: Registre de acuerdo al seguimiento registrado en el formato y a las evidencias observadas, si la acción correctivas, preventiva o corrección fue efectiva.

La AC fue eficiente?: Registre de acuerdo al seguimiento registrado en el formato y a las evidencias observadas, si la acción correctivas, preventiva o corrección fue eficiente.

Estado de la AC: Registre el estado (abierta o cerrada) en que se clasifica la acción después de verificar su cumplimiento.

Descripción de la verificación/Detalle del seguimiento: Realice la descripción de las actividades evidenciadas en cumplimiento de las acciones.

Fecha de la verificación (dd/mm/aa): Los funcionarios de la Unidad responsables de la verificación, deben registrar la fecha en que se realiza la misma.

Responsable de la verificación: El responsable de la verificación debe consignar el nombre y cargo.

ANEXOS.

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio