	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.08-2 VERSIÓN 5 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 1 DE 5
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

1. OBJETIVO

Establecer un método unificado para identificar, analizar y tratar las causas de No conformidades reales o potenciales, observaciones, u objeto de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de la no conformidad real, potencial o aspecto a mejorar, y finaliza con el cierre de las mismas.

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.

Auditoria Interna Integral Proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.

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.

Mejora Continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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,

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		CÓDIGO 120.20.08-2
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA		VERSIÓN 5 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 2 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

o por la carencia de un documento, por lo declarado por el evaluado o por lo observado por el verificador.

Objeto de Mejora: Situación conforme, no riesgosa que denota la oportunidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso o de la Entidad.

Producto y/o servicio No Conforme: Producto y/o servicio que no cumple alguno o varios de los requisitos establecidos, implícitos u obligatorios.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Revisión por la Dirección: Evaluación formal, sistemática y documentada, efectuada por la dirección para asegurar la adecuación y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, permitiendo su mejora continua.


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

Sistema Integrado de Gestión: Conjunto formado por la estructura de la entidad, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integral de los sistemas. Para la Unidad el Sistema Integrado de gestión está conformado por los siguientes sistemas de gestión:





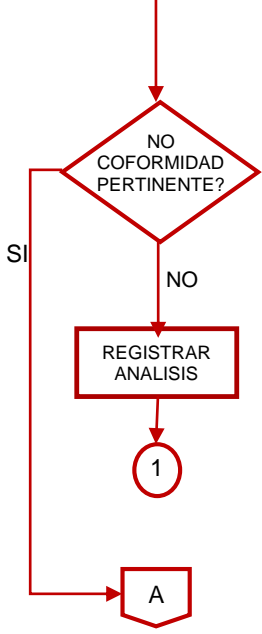
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Sistema de Gestión Ambiental
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Modelo Estándar de Control Interno


Trazabilidad: Aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas

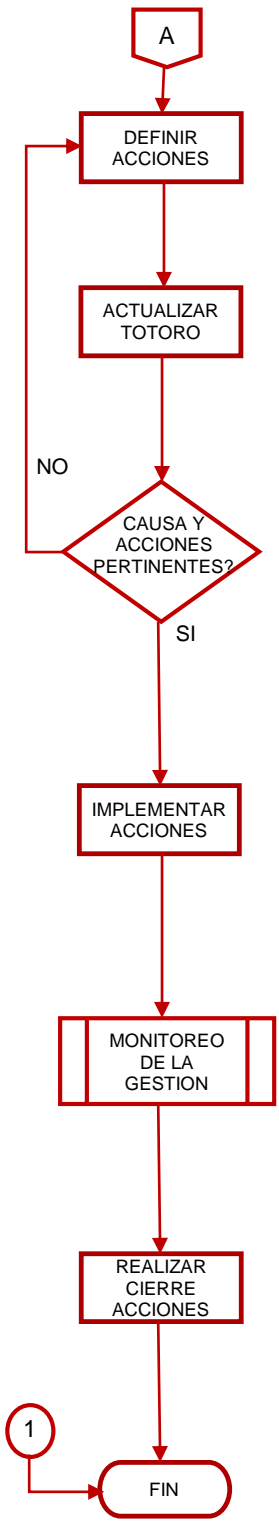
Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.


	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.08-2 VERSIÓN 5 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 3 DE 5
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		Identificar la no conformidad real, potencial o aspecto a mejorar. Nota: Ver Instructivo Identificación, Administración y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Todos los funcionarios o contratistas de la Unidad	Formato Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas
2		Describir la no conformidad real, potencial o aspecto a mejorar. Nota: Ver Instructivo Identificación, Administración y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Todos los funcionarios o contratistas de la Unidad	Formato Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas
3		Registrar la identificación de las acciones correctivas y preventivas en el formato vigente en la carpeta TOTORO	Todos los funcionarios o contratistas de la Unidad	Formato Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas preventivas
4		Informar a través de correo electrónico al dueño del proceso de la no conformidad real o potencial detectada con el fin de realizar análisis. Nota: El correo debe ir con copia al enlace INTEGRA de la Oficina Asesora de Planeación	Todos los funcionarios o contratistas de la Unidad	Correo Electrónico
5 PC		Identificar y analizar las causas que generan la no conformidad real o potencial. Se debe determinar si se aplicará una corrección, una acción correctiva o una acción preventiva. La no conformidad real o potencial identificada es pertinente? Si: Continuar con la actividad N° 6 No: Registrar en el análisis de causas la justificación por la cual la no conformidad no es pertinente y comunicar a través de correo a la persona que identifico la no conformidad. Nota: Ver Instructivo Identificación, Administración y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Dueño de proceso y responsable de generar e implementar las actividades que den respuesta a la No conformidad	Formato de Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.08-2 VERSIÓN 5 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 4 DE 5
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

6		Definir las acciones a implementar con el fin de garantizar que la no conformidad no se vuelva a presentar. Nota: Ver Instructivo Identificación, Administración y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Dueño de proceso y responsable de generar e implementar las actividades que den respuesta a la No conformidad	Matriz de Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas
7		Actualizar en TOTORO el formato de las acciones como producto del mejoramiento continuo para que se realice el respectivo seguimiento.	Dueño de proceso y responsable de generar e implementar las actividades que den respuesta a la No conformidad	Correo electrónico informado la actualización del formato en TOTORO
8 PC		Revisar las causas y las acciones identificadas. En caso que las acciones no sean pertinentes, se debe devolver al proceso (pasar a la actividad N° 6). De lo contrario continuar con la actividad N° 9.	Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico informando la aprobación o rechazo de las acciones
9		Implementar las acciones definidas para eliminar la no conformidad.	Dueño de proceso y responsable de generar e implementar las actividades que den respuesta a la No conformidad.	Formato Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas
10		Realizar seguimiento a las acciones definidas en el formato. Ver PROCEDIMIENTO MONITOREO DE LA GESTION. Nota: Ver Instructivo Identificación, Administración y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Oficina Asesora de Planeación	Formato Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas
11		Realizar el cierre a las acciones correctivas y preventivas teniendo en cuenta el seguimiento realizado. Nota: Ver Instructivo Identificación, Administración y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Oficina de Control Interno	Formato Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas y
12		FIN		

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO 120.20.08-2 VERSIÓN 5 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 5 DE 5
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN


5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento Monitoreo de la Gestión
- Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión
- Plan de Acción
- Tablero de Control
- Encuestas de satisfacción
- Informe de revisión por la dirección
- Servicios y Productos No Conformes
- Informes de seguimiento a la gestión del riesgo
- Instructivo de para el diligenciamiento de acciones correctivas y preventivas

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	3. Definiciones y 4. Actividades	Se incluyen términos y las identificación de no conformidades reales y potenciales que aplican a los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental.	Inclusión de los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental bajo los parámetros de las normas técnicas OHSAS 18001 y la norma ISO 14001	14/08/2014
3	Definiciones	Se incluyó la definición del término "plan de mejoramiento"	Se realizaron los ajustes de ajustes de acuerdo a como se está ejecutando el procedimiento actualmente.	23/12/2014
	Actividades	En las actividad N° 1 y 2 se incluyó la nota y se modificaron los responsables Se incluyó la actividad N° 3 Se ajustó la actividad N° 4, se incluyó la nota y se modificó el registro. En las actividades N° 5 y 6 se incluyó la nota. Se ajustó la actividad N° 7. Se eliminó la actividad que anteriormente era N° 8 Se ajustó la actividad N° 9. En las actividades N° 10 y 11 se incluyó la nota. En esta última actividad también se modificó el responsable.		
4	Nombre	Se ajustó el nombre eliminando la frase "y de mejora"	En el marco de este procedimiento ya no se administrarán los planes de mejoramiento que son resultado de las auditorias de la CGR y las auditorias y/o seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno.	19/10/2015

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		CÓDIGO 120.20.08-2
	PROCESO SEGUIMIENTO Y MEJORA		VERSIÓN 5 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 6 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

	Objetivo	Se eliminaron todos los términos asociados a las auditorías internas y planes de mejoramiento	Este procedimiento ya no contemplará los hallazgos que sean resultados de las auditorías realizadas por la CGR o por auditorías internas	
	Definiciones	Se eliminaron todas las definiciones de los términos asociados a las auditorías internas y planes de mejoramiento		
	Actividades	Se ajustaron todas las actividades donde se referenciaban los términos asociados a las auditorías internas y planes de mejoramiento		
5	Documentos de Referencia	Se incluyó en los documentos de referencia el instructivo para el diligenciamiento de acciones correctivas y preventivas.	El instructivo se encontraba citado en las actividades del procedimiento más no en los documentos de referencia.	18/11/2015