Republica de Celembia

CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
PÁGINA	1 de 4

PROCESO		SECRETARIA U OFICINA	No Aplica.		
PROCEDIMIENTO	Acción mejora continua, preventiva y correctiva.				
OBJETIVO	Establecer estrategias y actividades que permitan implementar acciones de mejora continua, preventiva y/o correctivas con el propósito de controlar, prevenir y eliminar las causas reales o potenciales de la ocurrencia de no conformidades.				
ALCANCE	Inicia con la identificación de la situación de mejora continua, preventiva y/o correctiva detectada en el sistema, sigue con el análisis del problema para determinar las causas, la definición y ejecución del plan de acción requerido para eliminar las causas y a través del seguimiento determinar la eficacia de las acciones planteadas.				

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento]
Inicio Identificar las NO Conformidades reales y potenciales 1. Registro de acción de	Todo Servidor Público puede detectar la necesidad de generar una acción de mejora continua, preventiva o correctiva producto de una No Conformidad potencial o real, cuyas fuentes de información pueden ser: Las quejas de los clientes, informes de auditoría internas o integrales al SIG, así como las auditorías externas, medición de indicadores, resultados de la medición de la satisfacción del ciudadano, materialización de los riesgos en los procesos, revisión por la Dirección y análisis de datos, información relacionada con incidentes (índices de frecuencia, severidad y lesiones incapacitantes), inspecciones de seguridad, diagnósticos de salud, incumplimiento de la legislación aplicable en material legal, salud y seguridad en el trabajo y medio ambiente, resultados de simulacros, tipo y cantidad de accidentes con daño a la propiedad, con perjuicio en los trabajadores y resultados de las mediciones de higiene Industrial	Secretarías de Despacho Oficinas Asesoras Direcciones	Secretarios Jefes de Oficina Directores Profesionales Universitarios Técnicos Operativos Asistenciales	N.A	N.A
mejora continua, preventiva o correctiva	El servidor público y/o auditor quien detecta la necesidad de acción de mejora continua, preventiva o correctiva diligencia el formato" Acción de Mejora correctiva y preventiva", relacionando el tipo de acción (mejora continua, preventiva o correctiva), el proceso, la fecha de detección, la fuente de información y la descripción de la No Conformidad, firmada por el líder del proceso.	Secretarías de Despacho Oficinas Asesoras Direcciones	Secretarios Directores Profesionale s Universitario s Técnicos Operativos Asistenciales	Procedimiento Informes de auditoria Análisis datos Revisión por dirección PQRS Matriz de Peligros y riesgos Matriz de Aspectos e impactos Ambientales Matrices de Requisitos Legales	Acción de Mejora, Correctiva y Preventiva

Republica de Celembia

CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
PÁGINA	2 de 4

FLUJOGRAMA AC		ACTIVIDADES	RESPO	NSABLES	PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[N	o] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	3. Analizar las causas	Aplicando la metodología de análisis de causas, el líder del proceso junto con su equipo de trabajo identifica las causas de las No Conformidades reales o potenciales y así identificar la(s) causa(s) raíz.	Secretarías de Despacho y Oficinas Asesoras	Secretarios de Despacho Jefes de Oficina Directores	Metodología Análisis de causas	Acción de Mejora, Correctiva y Preventiva.
A	4. Definir el plan de acción	La conformidad del plan de acción a llevar a cabo para eliminar o evitar la ocurrencia de la no conformidad, definiendo las acciones a llevar a cabo, el(los) responsable(s) de realizar la acción y la fecha límite de implementación de la acción. El formato Acción de Mejora, Correctiva y Preventiva es firmado por el líder del proceso y presentado a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, responsable del seguimiento.	Secretarias de Despacho y Oficinas Asesoras	Secretarios de Despacho Jefes de Oficina Directores	Aceptación de plan de acción	Acción de Mejora, Correctiva y Preventiva.
	5. Ejecución Plan de acción	El equipo de trabajo y/o servidor público responsable ejecuta el plan de acción propuesto generando las evidencias pertinentes.	Secretarías de Despacho y Oficinas Asesoras	Secretarios Directores Profesionales Universitarios Técnicos Operativos Asistenciales	Plan de Acción	N.A

Republica de Colembia



CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
PÁGINA	3 de 4

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
6.Realizar Seguimiento A NO Las Acciones fueron eficaces?	La Dirección de SIG realiza seguimientos al plan de acción propuesto revisando evidencias del cumplimiento de las acciones, así como la eficacia de las mismas en la eliminación de la no conformidad y alimenta la información de los seguimientos por acción en el tablero de control de seguimiento de las acciones de mejora. ¿Las acciones previenen o eliminan eficazmente las No Conformidades identificadas? Se cierran o se procede a analizar el incumplimiento para ajustar la acción.	Dirección Sistema Integrado de Gestión	Director Profesional Universitario	Plan de acción	Acción de Mejora, Correctiva y Preventiva.
6. Archivar Fin	Las acciones de mejora, correctivas y preventivas juntas se archivan guardando el orden natural de radicación en la Dirección de SIG. Las acciones desarrolladas desde las Dirección SIG en cada Proceso se archivaran para soportar la trazabilidad de mejora en los mismos.	Dirección Sistema Integrado de Gestión	Director Asistenciales	TRD	Formato Único de Inventario Documental.



CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
PÁGINA	4 de 4

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Cierre de las acciones correctivas y preventivas.
DEFINICIONES	Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Acción correctiva: Acción emprendida para eliminar las causas de una No conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir y transcienda al SIG. 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 (Cliente, Legal, Institucional). No conformidad potencial: Posible incumplimiento de un requisito definido. PQRS: Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Proceso: Conjunto de actividades relacionadas que interactúan para generar valor, transformando elementos de entrada en resultados. SIG: Sistema Integrado de Gestión. TRD: Tabla de Retención Documental.
OBSERVACIONES	

	CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ		
0	2008	Creación del Procedimiento.	Jefe Oficina Gestión de Calidad	Gobernador		
1	19 / 12 / 2013	Actualización al nuevo formato de procedimiento, describiendo de manera clara y concreta las actividades.	EMIRO MARTINEZ GUTIERREZ Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión	SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL Secretario de Planeación Representante Alta Dirección		
2	28-10-2014	Ajuste al procedimiento.	SANDRA MILENA OCHOA ABAUNZA Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión	SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL Secretario de Planeación Representante Alta Dirección		
3	03/11/2015	Actualización de encabezado, código, versión y fecha por migración del sistema	SANDRA MILENA OCHOA ABAUNZA Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión	SANDRA MILENA OCHOA ABAUNZA Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión		
4	06/02/2017	Inclusión de la frase "materialización de los riesgos en los procesos" en la actividad No. 1 y modificación de la plantilla de procedimientos	MARTHA CECILIA OSORIO LOPEZ Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión	MARTHA CECILIA OSORIO LOPEZ Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión		