



### ACCIÓN MEJORA CONTINUA, PREVENTIVA Y CORRECTIVA

CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	10/09/2024
PÁGINA	1 de 6

<b>PROCESO</b>	Sistemas Integrados de Gestión	<b>SECRETARIA U OFICINA</b>	Sistemas Integrados de Gestión
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acción mejora continua, preventiva y correctiva.		
<b>OBJETIVO</b>	Describir las actividades a realizar para la identificación, formulación y seguimiento de 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.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la identificación de la oportunidad de mejora o salida no conforme en el sistema y termina con el seguimiento del estado de la acción y archivo correspondiente.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. Identificar la no conformidad real o potencial y/o la situación potencial no deseable en el sistema.]     A --&gt; 1{{1}}                     </pre>	<p>1. Identificar la no conformidad real o potencial y/o la situación potencial no deseable en el sistema que genera la necesidad de formular una acción de mejora continua, preventiva o correctiva. Éstas se pueden identificar mediante las quejas de los clientes, informes de auditoría interna, externas o integrales al SIG, la medición de indicadores, los resultados de la medición de la satisfacción del ciudadano, materialización de los riesgos en los procesos, revisión por la dirección, incidentes, inspecciones de seguridad, diagnósticos de salud, incumplimiento de los requisitos legales aplicables, resultados de simulacros, accidentes con daño a la propiedad, con perjuicio en los trabajadores y resultados de la medición de higiene industrial.</p> <p>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.</p>	<p>Secretarías de Despacho Oficinas Asesoras Direcciones</p>	<p>Secretarios Jefes de Oficina Directores Profesionales Técnicos Asistenciales</p>	N.A	N.A



### ACCIÓN MEJORA CONTINUA, PREVENTIVA Y CORRECTIVA

CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	10/09/2024
PÁGINA	2 de 6

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p>2. Determinar las causas reales o potenciales de la situación no deseable o No conformidad real o potencial por medio de metodologías de análisis de causas como los 5 porqué, diagrama causa-efecto o lluvia de ideas.</p>	<p>Secretarías de Despacho Oficinas Asesoras Direcciones</p>	<p>Secretarios Jefes de Oficina Directores Profesionales Técnicos Asistenciales</p>	<p>Acción de mejora, preventiva o correctiva diligenciada</p>	<p>Acción de mejora, correctiva y preventiva ES-SIG-RG-02</p>
	<p>3. Definir la acción preventiva, correctiva o de mejora que permita controlar, prevenir, eliminar o mitigar las causas reales o potenciales previamente identificada.</p> <p>Ésta se describe en el formato Acción de mejora, preventiva o correctiva donde se relaciona también la fecha, la persona que documenta, el tipo de acción, la fecha de detección, el proceso, dependencia, origen y el análisis de causas realizado y demás información relevante de la acción.</p>	<p>Secretarías de Despacho Oficinas Asesoras Direcciones</p>	<p>Secretarios Jefes de Oficina Directores Profesionales Técnicos Asistenciales</p>	<p>Acción de mejora, preventiva o correctiva diligenciada</p>	<p>Acción de mejora, correctiva y preventiva ES-SIG-RG-02</p>
	<p>4. Formular el plan de acción requerido para dar cumplimiento a la acción de mejora, preventiva o correctiva definiendo el responsable y fecha de cumplimiento correspondiente.</p> <p>Éstas actividades se incluyen dentro del formato de acción de mejora, preventiva o correctiva El líder del proceso firma el plan de acción propuesto.</p>	<p>Secretarías de Despacho Oficinas Asesoras Direcciones</p>	<p>Secretarios Jefes de Oficina Directores Profesionales Técnicos Asistenciales</p>	<p>Acción de mejora, preventiva o correctiva diligenciada</p>	<p>Acción de mejora, correctiva y preventiva ES-SIG-RG-02</p>



### ACCIÓN MEJORA CONTINUA, PREVENTIVA Y CORRECTIVA

CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	10/09/2024
PÁGINA	3 de 6

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	5. Remitir copia del formato Acción de Mejora, Preventiva o correctiva a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión en formato PDF y WORD.	Secretarías de Despacho Oficinas asesoras Direcciones	Secretarios Jefes de Oficina Directores Profesionales Técnicos Asistenciales	Correo Electrónico Forest	N.A
	6. Desarrollar las actividades para dar cumplimiento al Plan de acción según las responsabilidades y fechas propuestas remitiendo además las evidencias pertinentes que permitan saber el grado de cumplimiento a la dirección de sistemas integrados de gestión.	Secretarías de Despacho Oficinas asesoras Direcciones	Secretarios Jefes de Oficina Directores Profesionales Técnicos Asistenciales	Evidencias de cumplimiento	Según evidencia de cumplimiento
	7. Realizar el seguimiento al plan de acción propuesto, revisando evidencias del cumplimiento de las acciones desarrolladas para la ejecución del mismo, también la eficiencia de las mismas en el control, prevención, eliminación o mitigación de la situación potencial no deseada o la no conformidad real o potencial identificada.  ¿las acciones previenen o eliminan eficazmente las situaciones no deseables o no conformidades reales o potenciales? De ser afirmativo continuar en la actividad 8, de lo contrario, se sugiere el ajuste de la acción y se realiza el procedimiento desde la actividad 3	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	Profesional Universitario	Herramienta de Seguimiento a planes de acción	Seguimiento de las no conformidades de la auditoría interna o externa ES-SIG-RG-87



### ACCIÓN MEJORA CONTINUA, PREVENTIVA Y CORRECTIVA

CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	10/09/2024
PÁGINA	4 de 6

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD     Start((3)) --&gt; D{8. Determinar el estado de la acción}     D -- SI --&gt; B[9. Remitir oficio a la dependencia]     D -- NO --&gt; C[10]     B --&gt; E[/10. Archivar/]     E --&gt; F([FIN])                     </pre>	<p>8. Determinar el estado de la acción, si se da cumplimiento a la actividad se marca como completado, si se ha realizado parcialmente se marca como pendiente y si no se realizó y ya venció la fecha se marca como atrasada.                      Cuando el plan de acción se completa en su totalidad se diligencia el Formato de cumplimiento a planes de acción                      ¿La actividad se encuentra atrasada? De ser afirmativo se realiza la actividad 9, de lo contrario, se continua con la actividad 10.</p>	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	Profesional Universitario	Herramienta de Seguimiento a planes de acción	Seguimiento de las no conformidades de la auditoria interna o externa ES-SIG-RG-87 Cumplimiento planes de acción ES-SIG-RG159
	<p>9. Remitir oficio a la dependencia notificando el estado de las actividades.</p>	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	Director(a) de Sistemas Integrados de Gestión	Forest Oficio Radicado	Carta AP-AI-RG-110
	<p>10. Almacenar en la nube las acciones de mejora, correctivas y preventivas y la evidencia de cumplimiento presentada para realizar la trazabilidad de la oportunidad.</p>	Dirección Sistema Integrado de Gestión	Asistencial de Sistemas Integrados de Gestión	Carpeta compartida Calidad Carpeta One Drive Calidad	



## ACCIÓN MEJORA CONTINUA, PREVENTIVA Y CORRECTIVA

CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	10/09/2024
PÁGINA	5 de 6

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a planes de acción.</li> <li>• Carta de notificación de estado de la acción.</li> <li>• Cumplimiento de planes de acción</li> </ul>
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Acción preventiva:</b> Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.</p> <p><b>Acción correctiva:</b> 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 trascienda al SIG.</p> <p><b>Acción de mejora:</b> Es una acción voluntaria que se formula a partir una oportunidad de mejora.</p> <p><b>Mejora continua:</b> Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.</p> <p><b>No conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito (Cliente, Legal, institucional).</p> <p><b>No conformidad potencial:</b> Posible incumplimiento de un requisito definido.</p> <p><b>PQRS:</b> Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.</p> <p><b>Proceso:</b> Conjunto de actividades relacionadas que interactúan para generar valor, transformando elementos de entrada en resultados.</p> <p><b>SIG:</b> Sistema Integrado de Gestión.</p>
<b>OBSERVACIONES</b>	Los procesos pueden realizar cambios en su plan de acción siempre mediante solicitud justificada



## ACCIÓN MEJORA CONTINUA, PREVENTIVA Y CORRECTIVA

CÓDIGO	ES-SIG-PR-03
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	10/09/2024
PÁGINA	6 de 6

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
5	10/09/2024	Actualización de la actividad de seguimiento por medio de la herramienta y actualización de actividad de archivo.	TATIANA ROCIO TURCA CARDENAS Profesional Universitario	JOHAN SEBASTIAN ROA ARIZA Director Sistemas Integrados de Gestión