

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología y lineamientos para dar tratamiento a las No conformidades, que se identifiquen en los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de evitar que la causa raíz se vuelva a presentar; así como abordar las oportunidades de mejora identificadas para aumentar la eficiencia de los procesos.

### 2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del ICETEX. Inicia con la identificación de una oportunidad de mejora o no conformidad, continúa con la apertura del plan de mejoramiento o acción de mejora en el "Software de auditoría y planes", el registro de su avance y finaliza con el cierre de la misma.

### 3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción de mejora SGC:** tipo de plan en el "Software de auditoría y planes" el cual permite planificar y registrar el avance y seguimiento de una acción desarrollada para incrementar el desempeño o eficacia de un proceso y/o del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Aprobador del plan:** colaborador que revisa, avala y da su autorización para dar inicio al desarrollo de las acciones definidas en el plan de mejoramiento o acción de mejora. En el "Software de auditoría y planes" se encuentra este rol como "Encargado de aprobar". Para los planes y acciones del Sistema de Gestión de Calidad, se debe asignar dicho rol al líder de proceso (de acuerdo con la caracterización del mismo) y al colaborador de la Oficina Asesora de Planeación, a cargo del seguimiento.
- **Corrección:** acción inmediata para eliminar una no conformidad detectada.
- **Líder del Plan:** Es un colaborador designado para registrar en el "Software de auditoría y planes" el plan, las acciones, el análisis de causas, verificar los avances en las actividades y los posibles cambios que surjan en el plan
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Oportunidades de mejora:** hallazgos referentes a posibles actividades que se pueden desarrollar, con el fin de mejorar el desempeño de un proceso o procedimiento.
- **Plan de mejoramiento SGC:** tipo de plan en el "Software de auditoría y planes" el cual permite registrar el análisis de causas de una no conformidad, así como planificar y documentar el avance y seguimiento de las acciones correctivas y correcciones definidas, con el fin de evitar que se vuelva a presentar el incumplimiento.
- **Responsable de la actividad:** colaborador encargado de una actividad dentro de los planes de mejoramiento y acciones de mejora registrados en el software de auditoría y planes. Tiene la responsabilidad de registrar los avances progresivos de dicha actividad y adjuntar las evidencias comprobables de la misma, hasta su finalización.
- **Responsable del seguimiento:** colaborador encargado de realizar seguimiento a la culminación de las acciones de cada plan o acción de mejora, de acuerdo con la información y la evidencia aportadas por el responsable de cada acción. Corresponde al profesional asignado por la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
- **Responsable del seguimiento de efectividad:** colaborador designado para hacer seguimiento final, una vez culminadas todas las acciones de un plan de mejoramiento o acción de mejora, registrando en el software si el plan fue eficaz o no. Corresponde al profesional designado por la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
- **Software de auditoría y planes:** Herramienta tecnológica disponible en la entidad, que permite gestionar la información, documentación y las actividades relacionadas con la planeación y ejecución de las auditorías internas; así como los planes de mejoramiento y acciones de mejora determinadas por los procesos, para dar tratamiento a los incumplimientos o para abordar las oportunidades de mejora, referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- Las fuentes para generar acciones de mejora o planes de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad pueden ser las siguientes:
  - ✓ Análisis de datos

- ✓ Análisis de Oportunidades del proceso (provenientes del análisis de contexto, realizado a través del DOFA; así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas)
  - ✓ Comités de mejoramiento
  - ✓ Hallazgos Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
  - ✓ Hallazgos de Auditoría Externa
  - ✓ Incumplimiento de planes de acción o programas estratégicos
  - ✓ Incumplimiento requisitos del cliente, legales, organización, normas ISO
  - ✓ Líder de proceso
  - ✓ Revisión por la Dirección
  - ✓ Salida no conforme
- A continuación, se pueden consultar las fuentes que pueden dar origen a planes de mejoramiento y/o acciones de mejora:

Fuentes	Acciones de Mejora	Planes de mejoramiento
Análisis de datos	X	X
Análisis de oportunidades del proceso	X	
Comités de mejoramiento	X	X
Hallazgos Auditorías Sistema de Gestión de Calidad	X	X
<u>Hallazgos de Auditoría Externa</u>	X	X
Incumplimiento de planes de acción o programas estratégicos		X
Incumplimiento requisitos del cliente, legales, organización, normas ISO		X
Líder de proceso	X	X
<u>Revisión por la Dirección</u>	X	
Salida no conforme	X	X

- La entidad estableció como herramienta para el registro y seguimiento de las acciones identificadas por los procesos el "Software de auditoría y planes".
- Si durante el ejercicio de auditoría o en el seguimiento de la Oficina de Riesgos, se identifican casos de eventos de riesgos operacionales materializados o alertas, los cuales no fueron tratados a través de un plan en el aplicativo "VIGIA", el plan de mejoramiento para dar tratamiento a la no conformidad se debe generar por parte del proceso responsable a través del "Software de auditoría y planes".
- El responsable de cada acción debe reportar el avance de la misma junto con la evidencia correspondiente y a su vez, el líder del plan debe realizar la verificación del reporte. Si la acción definida requiere algún cambio, debe registrarse una nota con la justificación en el "Software de auditoría y planes" para su aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- El líder de proceso es el responsable de definir las acciones que va a implementar, junto con los colaboradores que participan en el mismo. En las acciones contempladas, el líder puede tener en cuenta las iniciativas, programas estratégicos o planes de acción que se estén ejecutando y relacionar las actividades concretas que permitan dar tratamiento a las no conformidades ó abordar las oportunidades de mejora.
- Toda no conformidad debe contar, en el plan de mejoramiento creado para tratarla, por lo menos con una acción correctiva, que elimine la causa raíz que la originó, acorde a los efectos del incumplimiento. Si aplica, se registrarán y ejecutarán las correcciones necesarias.
- Para los planes de mejoramiento, en lo posible, se debe incluir en el análisis la determinación de si existen no conformidades similares o que puedan ocurrir en el mismo o en otros procesos, de manera que se definan y ejecuten acciones trasversales que permitan evitarlas.
- Cuando se trata de una oportunidad de mejora resultado de la auditoría interna o auditoría externa realizada por el ente certificador, los líderes de proceso evalúan el caso y deciden si la adoptan o no. Si se decide no adoptar la acción de mejora, se debe generar un acta de comité de mejoramiento del proceso en el formato "[Acta general de reuniones](#)" (F05), con la debida justificación (tomar en cuenta presupuesto, prioridades de la Entidad, recursos asignados, alineación tecnológica, entre otros). Dicha acta será registrada como evidencia dentro de la acción de mejora documentada en el "Software de auditoría y planes", para proceder al cierre de la misma.
- Los planes de mejoramiento definidos frente a las no conformidades de auditoría o aquellas detectadas a partir de la autoevaluación y seguimiento constante del proceso; así como las acciones de mejora que se acepten deben registrarse en el "Software de auditoría y planes", previa generación de comités de mejoramiento.
- Se establece la "[Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora](#)" (G242) como documento soporte de la gestión de planes de mejoramiento o acciones de mejora en el "Software de auditoría y planes".
- Todo plan de mejoramiento y acción de mejora del SGC registrado en el "Software de auditoría y planes" deberá ser aprobado por los colaboradores designados para

tal fin (líder de proceso y profesional encargado del seguimiento), quienes tendrán asignado el rol "Encargado de aprobar", de lo contrario no podrá iniciar su ejecución. Se deberán enviar a aprobación y ser aprobados nuevamente, al realizar cualquier cambio dentro del registro de los mismos.

- Los planes de mejoramiento y acciones de mejora que se programen y ejecuten a mediano o largo plazo (de 3 meses en adelante), deben ser detallados en diferentes actividades o hitos de menor duración, cuya descripción debe ser clara en cuanto a los entregables que se generen y se puedan evidenciar en el "Software de auditoría y planes" en el corto plazo.
- Las fechas de las actividades de planes y acciones de mejora, tanto de inicio como de fin, deben ser adecuadamente programadas, teniendo en cuenta actividades predecesoras de otras. La fecha de finalización de cada actividad no debe corresponder al último mes (debe ser máximo 30 de noviembre) o el primer mes de cada vigencia (mínimo 1 de febrero), de manera que se pueda realizar un cierre o corte del seguimiento de todos los planes, al final de la vigencia y se retomen al inicio de la siguiente.
- Cuando se requiera programar actividades con personal de otros procesos, se debe coordinar previamente a su registro en la aplicación, para luego asignarlas al responsable designado por el líder de proceso.
- El responsable de cada actividad debe registrar avances progresivos en el "Software de auditoría y planes", reportando su porcentaje de ejecución (mínimo para el 50% y el 100%, una vez finalizada), adjuntando un archivo de evidencia en formato válido, de manera que se pueda verificar fácilmente por parte del responsable de seguimiento y posteriormente, permita ser archivado en el software de gestión documental. Se admiten formatos como: .xlsx, .docx, .pdf, .png, .mp4, .msg, .gif, .zip, .mp3, .jpg, .tif, .pptx. No se deben cargar grabaciones de reuniones o enlaces a otras plataformas como OneDrive o SharePoint.
- Cuando se realicen mesas de trabajo o reuniones cuyas conclusiones o compromisos permitan evidenciar el avance o la ejecución de una actividad que hace parte de un plan o acción de mejora, se debe generar un acta de reunión en el formato establecido en la entidad y adjuntarse como evidencia, con las firmas correspondientes, en el "Software de auditoría y planes".

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

### 5.2. ACTIVIDADES

#### Auditor interno – Líder del proceso o su delegado / Oficina Asesora de Planeación – Procesos ICETEX

5.2.1. Identifica o detecta una No conformidad u oportunidad de mejora en el proceso. Puede generarse como producto del ejercicio de auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad o por la autoevaluación, seguimiento y control operacional constante del líder y equipo del proceso (problemas de la operación, propuestas de colaboradores, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), etc).

5.2.2. Realiza el registro inicial del plan de mejoramiento o acción de mejora, en el "Software de auditoría y planes", de la siguiente manera:

- Elige el proceso origen y área que lidera el plan o acción de mejora.
- Asocia o describe la no conformidad u oportunidad de mejora.
- Escoge el tipo de plan (plan de mejoramiento o acción de mejora SGC).
- Describe el propósito general del plan o acción de mejora.
- Asigna al líder, encargados de aprobar el plan (líder de proceso y el profesional asignado al seguimiento), responsable de seguimiento de la ejecución y de seguimiento de efectividad.

5.2.3. Establece, de acuerdo con el tipo de situación a tratar:

- Si es una No Conformidad, continúa con la actividad 5.2.4.
- Si es una oportunidad de mejora, continúa con la actividad 5.2.5.

#### Líder del proceso o su delegado – Comité de mejoramiento /Procesos ICETEX

5.2.4. Analiza la no conformidad que se presenta para el proceso. Identifica las causas de la misma, por medio del análisis de causa raíz, seleccionando uno de los siguientes métodos: Causa-Efecto o 5 Por Qué's, en conjunto con los funcionarios y colaboradores del proceso en reunión de comité de mejoramiento y diligencia información correspondiente al análisis de causas en el "Software de auditoría y planes".

5.2.5. Define las actividades a implementar, su tipo (corrección, acción correctiva o acción de mejora), la causa a tratar (para los planes de mejoramiento), los responsables, metas o entregables y tiempos establecidos (inicio y fin) para cumplir con dichas actividades.

#### Colaborador- Líder de Planes / Procesos ICETEX

5.2.6. Registra las actividades a implementar, responsables y plazos establecidos en el "Software de auditoría y planes".

En caso de que se haya definido en comité de mejoramiento que no se va a adoptar la oportunidad de mejora de auditoría interna por parte del proceso, se registrará una sola actividad que describa dicha decisión.

5.2.7. Envía a través del software el plan o acción de mejora, para la aprobación por parte del líder del proceso y el responsable de seguimiento.

**Líder del proceso – Encargado de aprobar / Procesos ICETEX - Oficina Asesora de Planeación**

5.2.8. Revisa en el "Software de auditoría y planes" el análisis de causas (si aplica), las actividades registradas para el tratamiento, su tipo, metas o entregables, causa relacionada, los responsables y tiempos de ejecución y toma la decisión de aprobación. En caso de modificaciones al plan o acción de mejora por parte de su líder, se debe validar la justificación del cambio y viabilidad del cambio, antes de aprobar.

¿Aprueba el Plan de mejoramiento o Acción de Mejora?

- Si lo aprueba, continúa con la actividad 5.2.9.
- Si no es aprobado, se solicita ajuste en el "Software de auditoría y planes" y regresa a la actividad 5.2.3.

**Colaborador- Responsable de Acciones / Procesos ICETEX**

5.2.9. Implementa la actividad asignada, registra porcentaje de avance a lo largo de la ejecución y adjunta las evidencias, en el "software de auditoría y planes".

Si la acción de mejora corresponde a una oportunidad de auditoría no adoptada, adjunta el "[Acta de reunión](#)" (F05) del comité de mejoramiento con la justificación para no abordar la misma.

**Colaborador- Líder de Planes / Procesos ICETEX**

5.2.10. Identifica o recibe necesidades de cambio de las actividades definidas (entregable, fechas, responsables).

- Si requiere modificaciones en el plan o acción de mejora, continúa con la actividad 5.2.11.
- Si no requiere modificaciones, continúa con la actividad 5.2.12.

5.2.11. Justifica y realiza el ajuste en el "software de auditoría y planes" y vuelve a la actividad 5.2.7.

5.2.12. Verifica el registro por parte de los responsables del avance de las correcciones, acciones correctivas o acciones de mejora definidas, en el "Software de auditoría y planes".

**Responsable de seguimiento planes SGC / Oficina Asesora de Planeación**

5.2.13. Realiza seguimiento al avance de las actividades en ejecución, verificando si el porcentaje reportado corresponde con las evidencias adjuntadas y registra sus comentarios, porcentaje estimado y estado de la acción de acuerdo con el seguimiento, en el "Software de auditoría y planes."

5.2.14. Realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades finalizadas (100% de avance) verificando si la información y las evidencias adjuntadas permiten concluir que han sido ejecutadas según lo planeado y se pueden cerrar en el "Software de auditoría y planes". Si no se acepta la evidencia o el entregable no cumple con lo requerido, se reabre la actividad. Para los casos en que los procesos hayan decidido no adoptar la oportunidad de mejora, se dará cierre a la acción, una vez verificada el acta de comité de mejoramiento.

5.2.15. Registra el resultado del seguimiento de efectividad del plan, una vez cerradas todas las actividades, incluyendo la conclusión si ha resultado eficaz para evitar que se vuelva a presentar la no conformidad; para el caso de los planes de mejoramiento.

5.2.16. Prepara los informes de seguimiento de planes y acciones del SGC requeridos para su presentación en Comité Directivo y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

5.2.17. Prepara anualmente el informe del estado de las acciones correctivas que debe ser presentado en la reunión de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Continúa el procedimiento [Revisión por la Dirección \(E1-2-07\)](#).

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Identifica las causas de las no conformidades	Aplicación de una de las dos herramientas de análisis de causa (Análisis de causa-efecto o 5 por qué's) y resultado registrado en el "Software de auditoría y planes"	Revisión del análisis de causas y aprobación en el " <a href="#">Software de auditoría y planes</a> "	Líder de proceso.
Define las actividades a	Revisión de las actividades	Aprobación " <a href="#">Software de</a>	Líder de proceso.

implementar	<p>propuestas en el "Software de auditoría y planes", para ejecutar el Plan de mejoramiento.</p> <p>Revisión de las actividades propuestas "Software de auditoría y planes", para ejecutar la acción de mejora. Genera Acta de comité de mejoramiento donde se acepta o no la oportunidad de mejora.</p>	<p><u>auditoría y planes"</u></p> <p>Aprobación "<u>Software de auditoría y planes"</u></p> <p><u>"Acta general de reuniones" F05,</u></p>	<p>Líder de proceso.</p> <p>Líder de proceso.</p>
Implementa la actividad asignada, registra porcentaje de avance a lo largo de la ejecución y adjunta las evidencias	<p>Realizar seguimiento a las actividades planteadas y su registro de ejecución mediante el "Software de auditoría y planes".</p> <p>Cierre de planes y acciones de mejora, verificando la finalización del 100% de las actividades y su eficacia.</p> <p>Verificaciones de avance y registro.</p> <p>Comités de Mejoramiento del proceso.</p>	<p>Registro de seguimiento, verificación y cierre en el "Software de auditoría y planes".</p> <p>Correos electrónicos.</p> <p><u>"Acta general de reuniones" F05,</u></p>	<p>Responsable de seguimiento planes SGC - Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Líder de planes</p>

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
ISO 9001:2015	N/A
<a href="#">Guía Comité de Mejoramiento</a>	<a href="#">G11</a>
<a href="#">Acta general de reuniones</a>	<a href="#">F05</a>
Guía metodológica para el desarrollo de los seguimientos a metas estratégicas	G04
<a href="#">Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora</a>	<a href="#">G242</a>

**Anexos:**
[E1-2-10 Acciones y planes SGC.pdf](#)

Editado por Adriana Esperanza Aranguren Prieto, ago 05 2024 11:00 a.m.

## Modificaciones

---

**Descripción de cambios**

Se modificaron las clasificaciones de los tipos de planes y sus elaboradores, para simplificar el procedimiento.

Se eliminaron las actividades relacionadas con los planes y acciones del SCI.

Se cambió la responsabilidad del seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Oficina Asesora de Planeación.

**Historial de Versiones**

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-08-02	11	<p>Se modificaron las clasificaciones de los tipos de planes y sus elaboradores, para simplificar el procedimiento.</p> <p>Se eliminaron las actividades relacionadas con los planes y acciones del SCI.</p> <p>Se cambió la responsabilidad del seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Oficina Asesora de Planeación.</p>
2022-05-16	10	<p>Se actualización de las definiciones incluyendo los conceptos de Observación Hallazgo de auditoría SCI, Responsable de la acción, Responsable del seguimiento, Responsable del seguimiento de efectividad y Software de auditoría y planes.</p> <p>Se actualizan las condones generales incluyendo el cuadro de clasificación de acciones de mejora y planes de mejoramiento, igualmente se incluye la Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora (G242) de acuerdo con el Software de auditoría y planes.</p> <p>Se actualizan las actividades de acuerdo con el manejo del Software de auditoría y planes.</p> <p>Se eliminan los formatos F181, F86 y F402</p>
2018-7-9	9	<p>Se modifican las actividades del procedimiento teniendo en cuenta el lineamiento de de la Norma ISO 9001:2015, en cuanto al tratamiento de Acciones Correctivas y No conformidades bajo el esquema de Riesgos.</p>
2015-07-22	8	<p>Se elimina la gestión de riesgo como origen para aplicar el procedimiento.</p> <p>Se incluye dentro de la condición general No. 8 el tratamiento cuando se generan oportunidades de mejora.</p> <p>Se incluye la última condición general para los planes de mejoramiento para la materialización de Riesgo operativo</p> <p>Se modifica Analista por Profesional de Control Interno.</p> <p>Se modifican las actividades cuando se generan Acciones de mejora.</p>
2013-6-14	7	<p>Se modifica el nombre del Formato F181 quedando "Plan de Mejoramiento Sistema de Gestión de Calidad".</p>
2012-06-01	6	<p>Se elimina el uso del acta de comité de mejoramiento F156 y se reemplaza por el acta general de reuniones F05.</p> <p>Se realizaron ajustes a las condiciones generales del procedimiento.</p>
25/11/2011	5	<p>Inclusión de reglas de acción de mejora, y cambio en los formatos F86 y F181</p>
24/6/2011	4	<p>Ajuste integral al documento, en cuanto a condiciones generales y las actividades del procedimiento. Traslado del documento al proceso de planeación estratégica.</p>
03/06/2010	3	<p>Se actualiza el procedimiento en todo su contenido como resultado de una acción correctiva. Se crea el formato F86.</p>
6/5/2010	2.0	<p>Actualización condiciones generales ¿ viñeta 5; actividades 5.2.1, 5.2.6, 5.2.8, actividades de seguimiento y control y documentos relacionados.</p>
-	1.0	-

**¿Ha revisado el documento en su totalidad?**

SI