

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y lineamientos para abordar las No conformidades, que se identifiquen en los diferentes procesos que conforman los Sistemas de Gestión, con el fin de evitar que la causa raíz se vuelva a presentar. Así mismo 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, no conformidad u observación, continúa con la apertura del plan de mejoramiento o acción de mejora en el "Software de auditoría y planes", así como 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.
- **Aprobador del plan:** colaborador que revisa, avala y da su autorización para dar inicio a las acciones definidas en el plan de mejoramiento o acción de mejora. Corresponden al líder de proceso y el auditor 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.
- **Observación Hallazgo de auditoría SGI:** resultado de la comparación que se realiza entre un criterio establecido y la situación actual encontrada durante la auditoría a una actividad, procedimiento o proceso. Requiere el desarrollo de un plan de mejoramiento para su tratamiento.
- **Oportunidades de mejora:** hallazgos referentes a posibles actividades que se pueden desarrollar, con el fin de mejorar el desempeño de un proceso o procedimiento.
- **Responsable de la acción:** colaborador encargado de una acción 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 de dicha acción y adjuntar las evidencias comprobables de los mismos, 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 auditor asignado por la Oficina de Control Interno.
- **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 efectivo o no. Corresponde al auditor designado por la Oficina de Control Interno.
- **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 Control Interno y Sistemas de Gestión implementados.

4. CONDICIONES GENERALES

- Las fuentes para generar acciones de mejora o acciones correctivas pueden ser por:
 - ✓ Análisis de datos
 - ✓ Análisis de Oportunidades del proceso (provenientes del análisis de contexto, realizado a través del DOFA)
 - ✓ Comités de mejoramiento
 - ✓ Hallazgos auditoría Sistema de Control Interno (SCI)
 - ✓ Hallazgos Auditorías Sistemas de Gestión (SG)

- ✓ [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

- Los Planes de mejoramiento y acciones de mejora se pueden generar de las siguientes fuentes:

Fuentes	Acciones de Mejora	Planes de mejoramiento
Análisis de datos	X	X
Análisis de Oportunidades del proceso (provenientes del análisis de contexto, realizado a través del DOFA)	X	X
Comités de mejoramiento	X	X
Hallazgos auditoría Sistema de Control Interno (SCI)	X	X
Hallazgos Auditorías Sistemas de Gestión (SG)	X	X
Hallazgos de Auditoría Externa	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
Revisión por la Dirección	X	
Salida no conforme		X

- La entidad estableció como herramienta para el registro y seguimiento de las acciones identificadas por los procesos el "Software de auditoría y planes".
- Las no conformidades sólo pueden ser cerradas por la Oficina de Control Interno previa verificación del cumplimiento y eficacia de las acciones planteadas, mediante el Software de auditoría y planes.
- Si durante el ejercicio de auditoría, se identifican casos de eventos de riesgos materializados y estos no fueron registrados en el aplicativo "VIGIA" el plan de mejoramiento se debe generar 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 justificación en el "Software de auditoría y planes" para su aprobación por parte de la Oficina de Control Interno.
- 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 y/u oportunidades de mejora.
- Toda No conformidad debe contar por lo menos con una acción correctiva, que elimine la causa raíz que la origina.
- Cuando se trata de una observación y/u oportunidad de mejora resultado de la auditoría interna o Auditoría 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 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).
- Las acciones de mejora que se acepten deben registrarse en el "Software de auditoría y planes", previa generación de comités de mejoramiento del proceso.
- Las observaciones que se realicen producto de auditoría requieren realizar el análisis de causas y estas se deben registrarse en el "Software de auditoría y planes".
- 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".
- Las observaciones que surgen de una auditoría y el proceso decida no adoptarla debe realizarse la apertura de un plan en el "software de auditoría y planes", subir el acta como evidencia de la no adopción y finalmente el cierre del plan la realiza el profesional de la Oficina de control interno.
- Todo plan registrado en el "Software de auditoría y planes" debe ser aprobado por el rol "Aprobador del Plan" de lo contrario no podrá iniciar su ejecución.

5. DESCRIPCIÓN**5.1. DIAGRAMA DE FLUJO**

(No aplica)

5.2. ACTIVIDADES

Si es por un hallazgo resultado de una auditoría, continúa con la actividad 5.2.1

Si es por una No conformidad identificada por el proceso, continúa con la actividad 5.2.2

Si es una "Acción de mejora" identificada por el proceso, continúa con la actividad 5.2.9

GENERACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO Y ACCIONES DE MEJORA PROVENIENTES DE HALLAZGOS DE AUDITORIA

Audidores Internos/ Oficina de Control Interno

5.2.1. Realiza el registro inicial del plan de mejoramiento, en el "Software de auditoría y planes", asocia la no conformidad u observación de auditoría, asigna al "líder y aprobadores del plan" (líder de proceso y el auditor que realiza la apertura del plan). Para el registro de acciones de mejora, se asocia la oportunidad u observación de mejora, proveniente de auditoría

- o Si es una No Conformidad u observación de auditoría, continua con la actividad 5.2.4
- o Si es una "Oportunidad u observación de Mejora", continua con la actividad 5.2.7

GENERACION PLANES DE MEJORAMIENTO POR NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR EL PROCESO

Líder de proceso –colaboradores /Procesos ICETEX

5.2.2. Analiza las no conformidades que se presenten para el proceso o identificadas a través de reuniones de comité de mejoramiento, problemas de la operación, propuestas de funcionarios, Salidas No Conformes (SNC), PQRSD, incumplimiento de indicadores, planes de acción programas estratégicos o requisitos CLON.

5.2.3. Ingresar al aplicativo, registra el plan de mejoramiento, en el "Software de auditoría y planes", describe la no conformidad, asigna al "líder y los aprobadores del plan" (líder de proceso y el auditor a cargo del seguimiento a planes de mejoramiento del Sistema de Gestión). Continúa con la actividad 5.2.4

Líder de proceso – Colaboradores /Procesos ICETEX

5.2.4. Analiza las causas de la no conformidad u observación y revisa si esta se encuentra registrado como un evento riesgo.

- Si la no conformidad está identificada como un riesgo continúe con la actividad 5.2.5
- Si la no conformidad no está identificada como un riesgo, continúe con la actividad 5.2.6.

5.2.5. Registra el consecutivo generado por el aplicativo VIGIA, para el tratamiento del evento de riesgo, en el "software de auditoría y planes". Continúa con la actividad 5.2.10

5.2.6. Realiza el análisis de causa raíz, seleccionando uno de los siguientes métodos: Causa-Efecto o 5 Por Qué, en conjunto con los funcionarios y colaboradores del proceso y diligencia información correspondiente al análisis de causas en el "Software de auditoría y planes". Continúa con la actividad 5.2.10

GENERACION DE ACCIONES DE MEJORA

Líder de proceso – Colaboradores /Procesos ICETEX

5.2.7. Analiza y determina si las "Oportunidades de mejora" se adopta o no en el proceso

¿Se adoptan las oportunidades de mejora y/u observaciones?

- Si se adoptan las oportunidades de mejora y/u observaciones continúa con la actividad 5.2.9
- Si no se adoptan las oportunidades de mejora y/u observaciones de mejora continúa con la actividad 5.2.8

5.2.8. Elabora "[Acta de reunión](#)" (F05), con la justificación de no adopción de "acciones de mejora", crea una actividad en el "Software de auditoría y planes", carga el acta generada y envía para aprobación. Continúa con la actividad 5.2.21

Líder de plan – Colaboradores /Procesos ICETEX

5.2.9. Identifica la "Acción de Mejora" al proceso ingresa a "Software de auditoría y Planes" y registra la apertura del plan asigna al líder y los aprobadores del plan (líder de proceso y auditor a cargo del seguimiento de los planes y acciones de mejora de sistemas de gestión

DEFINICION, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLANES Y ACCIONES DE MEJORA

Líder de plan – Colaboradores /Procesos ICETEX

5.2.10. Define las acciones a implementar (Corrección, Acción correctiva o acción de mejora), los responsables y tiempos establecidos (inicio y fin) para cumplir con dichas acciones.

5.2.11. Registra las acciones a implementar, responsables y plazos establecidos en el "Software de auditorías y planes".

5.2.12. Envía a través del software el plan, para la aprobación por parte del líder del proceso y el auditor.

Líder de Proceso / Icetex y Auditor / Oficina de Control Interno

5.2.13. Revisa en el "Software de auditoría y planes" el análisis de causas (si aplica), las acciones registradas para el tratamiento, los responsables y tiempos de ejecución y toma la decisión de aprobación.

¿Aprueba el Plan de mejoramiento o Acción de Mejora?

- Si lo aprueba, continúa con la actividad 5.2.14
- Si no es aprobado, se solicita ajuste en el "Software de auditoría y planes" y regresa a la actividad 5.2.10

Colaborador- Responsable de Acciones / Procesos ICETEX

5.2.14. Implementa la acción asignada, registra porcentaje de avance a lo largo de la ejecución y adjunta las evidencias, en el "software de auditoría y planes".
¿Requiere modificaciones en las acciones definidas?

Si requiere modificaciones en la acción definida, continúa con la actividad 5.2.15

Si no requiere modificaciones, continúa con la actividad 5.2.16

Nota: En el caso que las oportunidades u observaciones provenientes de ejercicio de auditoría no se adopten se debe cargar el registro "[Acta de reunión](#)" (F05).

5.2.15. Solicita el ajuste en el "software de auditoría y planes" y vuelve a la actividad 5.2.10.

Colaborador- Líder de Plan / Procesos ICETEX

5.2.16. Verifica el registro del avance de las correcciones, acciones correctivas ó acciones de mejora definidas, en el "Software de auditoría y planes".

Auditor/ Oficina de Control Interno

5.2.17. Realiza seguimiento al avance de las acciones 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."

5.2.18. Realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones 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". Para los casos en que los procesos no decidan adoptar las observaciones se dará cierre al plan.

5.2.19. Registra el resultado del seguimiento de efectividad del plan, registrando si ha resultado efectivo para evitar que se vuelva a presentar la no conformidad u observación; para el caso de los planes de mejoramiento.

5.2.20. Prepara los informes de seguimiento de planes requeridos para su presentación en Comité de Auditoría y/o Comité de Coordinación de Control Interno.

Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Control Interno / Reunión revisión por la dirección / Comités internos

5.2.21. Realiza seguimiento a las acciones planteadas para los diferentes procesos de acuerdo con su competencia. La Oficina Asesora de Planeación realiza seguimiento de acuerdo con los lineamientos establecidos en "Guía metodológica para el desarrollo de los seguimientos a metas estratégicas" (G04), la Oficina de Control Interno a través de las auditorías internas al Sistema de Control Interno y Sistemas de Gestión, la alta dirección a través de la reunión de revisión por la dirección y los comités internos a través de sus reuniones.

Auditor (Encargado de los Sistemas de Gestión) / Oficina de Control Interno

5.2.22. Prepara anualmente el informe del estado de las acciones correctivas que debe ser presentado en la reunión de Revisión por la Dirección de los diferentes Sistemas de Gestión 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
Identificar 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) y el resultado se registra el "Software de auditoría y planes"	Revisión del análisis de causas y aprobación en el "Software de auditoría y planes"	Líder de proceso.
Define las acciones a implementar.	Revisión de las acciones propuestas en el "Software de auditoría y planes" del Plan de mejoramiento. Revisión de las acciones propuestas "Software de auditoría y planes" de las acciones de mejora para las oportunidades que se aceptan Genera Acta de comité de mejoramiento donde se acepta o no la Oportunidad de mejora.	Aprobación "Software de auditoría y planes" Aprobación "Software de auditoría y planes" "Acta general de reuniones" F05.	Líder de proceso. Líder de proceso. Líder de proceso.
Realiza seguimiento a las acciones.	Realizar la consulta seguimiento a las acciones planteadas y su registro de ejecución mediante el "Software de auditoría y planes". Reuniones de Seguimiento a través de comités de Mejoramiento, reuniones comités internos y auditorías.	Registro de avance y verificación en el "Software de auditoría y planes". "Acta general de reuniones" F05.	Líder del plan Profesional Oficina de Control Interno
Cierra las no conformidades	Verificar el cumplimiento del 100% de las acciones definidas	Cierre del plan en el "Software de auditoría y planes"	Profesional Oficina de Control Interno.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

Se actualización de las definiciones incluyendo los conceptos de Observación Hallazgo de auditoria SGI, Responsable de la acción, Responsable del seguimiento, Responsable del seguimiento de efectividad y Software de auditoría y planes.

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.

Se actualizan las actividades de acuerdo con el manejo del Software de auditoría y planes.

Se eliminan los formatos F181, F86 y F402

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
		Se actualización de las definiciones incluyendo los conceptos de Observación Hallazgo de auditoria SGI, Responsable de la acción, Responsable del seguimiento, Responsable del seguimiento de efectividad y Software de auditoría y planes.
2022-05-16	10	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. Se actualizan las actividades de acuerdo con el manejo del Software de auditoría y planes. Se eliminan los formatos F181, F86 y F402
2018-7-9	9	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. Se elimina la gestión de riesgo como origen para aplicar el procedimiento.
2015-07-22	8	Se incluye dentro de la condición general No. 8 el tratamiento cuando se generan oportunidades de mejora. Se incluye la última condición general para los planes de mejoramiento para la materialización de Riesgo operativo Se modifica Analista por Profesional de Control Interno. Se modifican las actividades cuando se generan Acciones de mejora.
2013-6-14	7	Se modifica el nombre del Formato F181 quedando "Plan de Mejoramiento Sistema de Gestión de Calidad". Se elimina el uso del acta de comité de mejoramiento F156 y se reemplaza por el acta general de reuniones F05.
2012-06-01	6	Se realizaron ajustes a las condiciones generales del procedimiento.
25/11/2011	5	Inclusión de reglas de acción de mejora, y cambio en los formatos F86 y F181
24/6/2011	4	Ajuste integral al documento, en cuanto a condiciones generales y las actividades del procedimiento. Traslado del documento al proceso de planeación estratégica.
03/06/2010	3	Se actualiza el procedimiento en todo su contenido como resultado de una acción correctiva. Se crea el formato F86.
6/5/2010	2.0	Actualización condiciones generales ¿ viñeta 5; actividades 5.2.1, 5.2.6, 5.2.8, actividades de seguimiento y control y documentos relacionados.
-	1.0	-