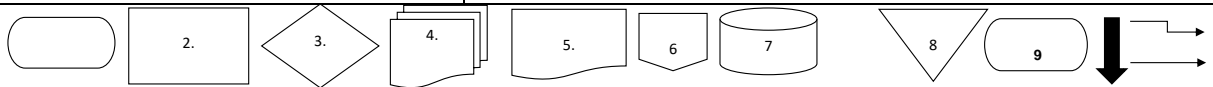


PROCEDIMIENTO
ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

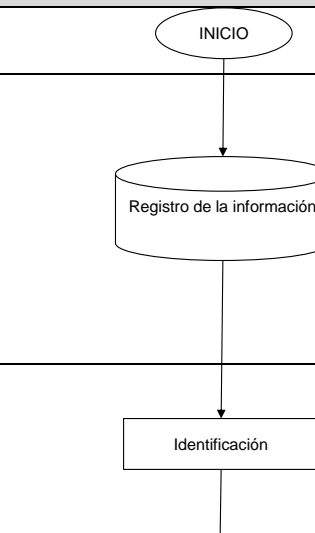
PROCESO: Planeación y Gestión Institucional **LIDER:** Profesional Especializado de Planeación

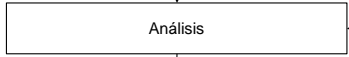
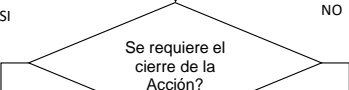
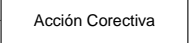
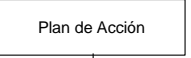
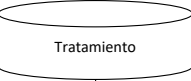
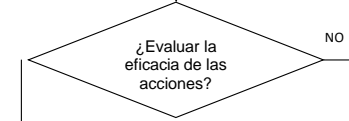
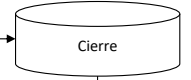
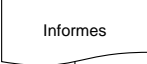
OBJETIVO: Establecer las actividades y controles para eliminar las causas de No Conformidades reales o potenciales.

ENTRADAS	CONDICIONES GENERALES
Autoevaluación. No Conformidades. Oportunidades de Mejora. Eventos de Riesgo. Revisión por la Dirección. Sugerencias Quejas y Reclamos.	1. El Instituto debe establecer acciones apropiadas a los efectos de las No Conformidades, soportado en el análisis de causas. 2. Unicamente se documentará planes de mejoramiento para las acciones que se establezcan para eliminar las causas de No Conformidades encontradas en: a. Auditorias Internas. b. Auditorias Externas.
SALIDAS	DEFINICIONES
Registro- Informe Aplicativo Daruma- Módulo Salida No Conformes Planes de Mejoramiento.	No conformidad: Incumplimiento de un requisito. Requisito: Necesidad o expectativa implícita u obligatoria. Causa: Origen o raíz que originó el problema o situación. Efecto: Consecuencia o impacto. Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa. Acción de Mejora: Acción tomada para aumentar la capacidad de cumplimiento del proceso. Corrección: Acción inmediata para eliminar el efecto. Daruma: Aplicativo software, que apoya la gestión de los procesos estratégicos de Planeación y Gestión Institucional, Gestión de Riesgo, los procesos de Evaluación y Seguimiento, el Proceso de Información y Comunicación de InfiValle, calidad y mejoramiento continuo. AC: Actividad de Control

SIMBOLOGÍA	
------------	--

SIGNIFICADO 1. Inico 2. Operación. 3 Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO TOTAL HORAS
					
1		<p>Informar, a través del aplicativo sobre cualquier situación detectada durante o después de la prestación de los servicios en la que se detecte una entrega no conforme de los mismos.</p> <p>Realizar una descripción detallada de la situación, la fecha en la que sucedió, o en la que se detectó, área y/o proceso de origen y la acción inmediata tomada para su corrección, seleccionar el producto el cual presentó el evento, incluir los responsables del registro y el análisis del producto no conforme.</p>	<p>Registro Aplicativo Daruma- Módulo de Salida No Conformes</p> <p>Notificación al Correo</p>	Todos los funcionarios	8
2		<p>Revisar en el aplicativo el registro realizado.</p> <p>Establecer si se trata de una salida no conforme o falla del servicio interno, el área y/o proceso de origen o destino. Además, de la acción inmediata realizada y el funcionario responsable del análisis.</p>	<p>Registro de la Salida No Conforme</p> <p>Listado de Situaciones en el aplicativo Daruma</p>	Profesional Especializado de Planeación	8

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO TOTAL HORAS
3		Analizar en el módulo de "No Conformes" : 1. Las causas de la No Conformidad. 2. Si existen No conformidades similares. 3. Descripción del tratamiento o solución realizada. 4. Seleccione el siguiente estado en el tratamiento del producto no conforme.	Análisis de la Salida No Conforme Ficha del Caso en el aplicativo Daruma	Funcionario Responsable Asignado	4
4		Determinar si requiere el cierre de la acción correctiva o debe generar un plan de acción para eliminar la causa de la No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Si: Pasar a la actividad 5 No: Pasar a la actividad 6		Funcionario Responsable Asignado	
5		Formulación e implementación de las acciones requeridas, indicando responsables, recursos, tiempo de ejecución.	Acciones Correctivas Ficha del Caso en el aplicativo Daruma	Todos los funcionarios	8
6		Establecer la acciones que se van a realizar para eliminar la causa raíz del problema o situación reportada, asignando peso (%) a cada actividad para facilitar su medición, indicando los recursos para su ejecución, la fecha de inicio y finalización, el responsable de la implementación , proceso, área y el registro que se aportará como evidencia de su ejecución.	Acción Correctiva Plan de Acción en el aplicativo Daruma	Todos los funcionarios	8
7		Iniciar con la implementación de la(s) acción(es) correctiva(s), o de mejora (s) para obtener los siguientes resultados: 1. Acción Correctiva: que el problema o situación no se repita. 2. Acción de Mejora: Aumentar la capacidad de cumplimiento del proceso.	Evidencia de las acciones ejecutadas en la etapa de corrección en el aplicativo Daruma	Funcionario Responsable Asignado	352
8		Realizar el seguimiento a las acciones correctivas, o de mejora que suscriban los procesos, determinando su eficacia. ¿La acción fue eficaz? Si: Pasar a la actividad 9 No: Regresar a la actividad 3		Funcionario Responsable Asignado Asesor de Control Interno (Auditor Asignado)	
9		Verificar las evidencias de las acciones implementadas, determinar la eficacia de dichas acciones y si es necesario actualizar los riesgos u oportunidades establecidos durante la planificación de los procesos. Diligenciar el tratamiento o la solución que eliminaron las causas raíz del problema y las recomendaciones pertinentes del caso a las partes involucradas e interesadas.	notas de avance en la etapa de cierre en el aplicativo Daruma Informe	Asesor de Control Interno (Auditor Asignado)	24
10		Elaborar y presentar los informes requeridos y sistematizados de las salidas no conformes	Informes en el aplicativo Daruma	Funcionario Responsable asignado Asesor de Control Interno	16

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO TOTAL HORAS
11		Identificar, archivar y custodiar los documentos y registros que resulten de las actividades del procedimiento. Cumplido el tiempo de retención realizar la transferencia documental al archivo central.	Archivos de Gestión Transferencia Documental	Profesional Especializado de Planeación	1
12		¿Se materializó algún incidente o evento de riesgo? SI: Pasar a la actividad X NO: FIN			
13		Reportar los eventos y/o incidentes que afecten los sistemas de administración de riesgos (SARO, SARC,SARL, SARM, SGSI, SIPLAFT, de Corrupción) materializados en cualquiera de las actividades del procedimiento.	Aplicativo DARUMA Módulo Situaciones	Líder del proceso	1
14		FIN			

ELABORÓ:	Ruby Dalila Sánchez Posada	Cargo: Profesional Especializado PS
REVISÓ:	Liliana Hinstroza Sinisterra	Cargo: Profesional Especializado de Planeación
APROBÓ:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Cargo: No Aplica

PG-PR005

2023 /04 /01_ V4.0