

	MACROPROCESO:	ESTRATÉGICO	CÓDIGO:	ME-MC-P01			
	PROCESO AL QUE PERTENECE:	MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN:	3			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O DE MEJORA	FECHA:	04/05/2018			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Determinar, examinar y suprimir las causas de las no conformidades existentes y eventuales para evitar su materialización.						
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:	El procedimiento inicia con la identificación de una no conformidad.						
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:	Profesional de Control Interno						
DEFINICIONES Y SIGLAS							
NO CONFORMIDAD:	Incumplimiento de un requisito.						
CORRECCIÓN:	Acción para eliminar una no conformidad detectada o acciones de mejora, continúa con el seguimiento y termina con el cierre del plan de mejoramiento.						
ACCIÓN CORRECTIVA:	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.						
ACCIÓN DE MEJORA:	Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, que no es generada a través de no conformidades.						
POLÍTICAS DE OPERACIÓN							
<p>• La implementación de una acción de mejoramiento correctiva o de mejora, se da como consecuencia de una no conformidad real o potencial, queja o reclamo de un producto o servicio, producto no conforme; que afecta o pueda afectar directamente la satisfacción del cliente. Adicionalmente, la evaluación de desempeño de los proveedores clasificada como deficiente, el incumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos o procedimientos, de un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad, debe aplicar este procedimiento.</p> <p>• Algunas de las fuentes de identificación de No conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora que motivan la implementación de una acción correctiva o de mejora para prevenir riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditorías de calidad - Mediciones y análisis de datos de los procesos - Cuando un indicador o meta no cumple con su objetivo - Cuando se evidencia una tendencia que puede conducir al incumplimiento en las metas de cualquier indicador - Requisitos legales - Resultado de mediciones de satisfacción de las partes interesadas a través de encuestas aplicadas - Buzón de Quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de acuerdo al formato - Evaluación de satisfacción de usuarios - Servicio no conforme - Resultados de la revisión por la Dirección - Seguimiento y medición de procesos/productos/servicios - Retroalimentación u observaciones de los clientes internos y/o externos - Evaluación y seguimiento de riesgos - Revisión por la dirección 							
NORMATIVIDAD APLICABLE		DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO (Formatos, manuales, guías)					
Norma ISO 9001:2015 numerales 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.5, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.		ME-MC- F16 Plan de mejoramiento (acciones correctivas y/o de mejora)					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
No.	INFORMACIÓN DE ENTRADA	ACTIVIDAD (Flujograma)	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN
			Inicio				
1	Informe de Auditoría Interna o Externa. Autoevaluación. PQRD. Indicadores de Gestión		Detectar las no conformidades o acciones de mejora se detectan a partir de los informes de auditorías internas o externas, indicadores de gestión, PQRD, aplicación de procedimientos, la autoevaluación o retroalimentación de los clientes, entre otras.	Informe de Auditoría Interna o Externa. Autoevaluación. PQRD. Indicadores de Gestión		Funcionarios, contralistas del Canal, partes interesadas	1 día
2	Informe de Auditoría Interna o Externa. Autoevaluación. PQRD. Indicadores de Gestión ME -MC - F16		Registrar en el formato ME -MC - F16 la información requerida de la no conformidad y/o acción de mejora	ME -MC - F16		Líder del proceso o responsable de la acción	1 día
3	ME -MC - F16		Realizar análisis de las causas por medio de la metodología de lluvia de ideas o 5 por qué's, y registrarlas en la casilla "Causa(s) del hallazgo y/o situación" del formato ME -MC - F16. Plan de Mejoramiento.	ME -MC - F16		Líder del proceso o responsable de la acción	1 día
4	ME -MC - F16		Remitir mediante correo electrónico el formato ME-MC- F16 Plan de mejoramiento a la Oficina de Control Interno para su aprobación.	ME -MC - F16 Correo electrónico		Líder del proceso o responsable de la acción	1 día
5	ME -MC - F16		Revisar el plan de mejoramiento y si tiene observaciones se devuelve al responsable del proceso para su ajuste.	ME -MC - F16	Revisión y aprobación del plan de mejoramiento	Profesional de Control Interno	1 día
			¿Se aprueba el Plan de Mejoramiento? No: Continúa con la actividad 6 Si: Continúa con la actividad 7				
6	ME -MC - F16		Comunicar mediante correo electrónico se informa a los responsables del proceso las observaciones al plan de mejoramiento para se realicen los ajustes correspondientes.	ME -MC - F16 Correo electrónico		Profesional de Control Interno	1 día
7	ME -MC - F16		Realizar los ajustes al plan de mejoramiento que correspondan según observaciones de la Oficina de Control Interno.	ME -MC - F16		Responsables de los procesos	1 día
8	ME -MC - F16		Comunicar mediante correo electrónico e informar la aprobación del plan de mejoramiento, adjuntando el archivo magnético del formato ME -MC - F16.	ME -MC - F16 Correo electrónico		Profesional de Control Interno	1 día
9	ME -MC - F16		Implementar las acciones registradas en el formato ME -MC - F16.	ME -MC - F16		Responsables de los procesos	Según lo establecido en el plan de mejoramiento
10	ME -MC - F16		Realizar seguimiento de acuerdo a las fechas del cronograma de ejecución, se registran los resultados en el formato ME -MC - F16.	ME -MC - F16	Seguimiento a la implementación de las acciones del plan de mejoramiento	Responsables de los procesos	1 día
11	ME -MC - F16		Realizar el seguimiento para revisar la eficacia de las acciones implementadas formuladas en el plan de mejoramiento.	ME -MC - F16	Seguimiento a la eficacia de las acciones del plan de mejoramiento	Profesional de Control Interno	1 día
			¿Las acciones implementadas son eficaces? No: Continúa con la actividad 12 Si: Continúa con la actividad 13				
12	ME -MC - F16		Realizar el ajuste de las acciones y mediante correo electrónico se informa a la Oficina de Control Interno adjuntando adjuntando el archivo magnético del formato ME -MC - F16 Plan de Mejoramiento Continúa con la actividad 9	ME -MC - F16 Correo electrónico		Responsables de los procesos	1 día
13	ME -MC - F16		Elaborar informe según seguimiento realizado a las acciones del plan de mejoramiento.	ME -MC - F16		Profesional de Control Interno	3 días
14	ME -MC - F16		Presentar los resultados del seguimiento y verificación de acciones para revisión por la dirección en el Comité.	ME -MC - F16		Profesional de Control Interno	Según lo establecido en el plan de mejoramiento
15	ME -MC - F16		Conservar los documentos del plan de mejoramiento según TRD	TRD		Profesional de Control Interno	1 día
			Finaliza				
CONTROL DE CAMBIOS							
FECHA		VERSIÓN		RAZÓN DEL CAMBIO			
01/03/2014		0		Creación			
01/10/2014		1		Ajuste a las actividades			
01/02/2015		2		Ajuste de Condiciones generales			
04/05/2018		3		Cambio al nuevo formato, creación de flujograma y nuevas actividades y políticas			
ELABORÓ:			REVISÓ Y APROBÓ:				
Nombre: Lina Andrea Mahecha- Giovanni Andrés Méndez			Nombre: Lina Andrea Mahecha				
Cargo: Líder de planeación. - Profesional de planeación			Cargo: Líder de planeación				
"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación"							