



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 1 de 12

1. OBJETIVO

Identificar las actividades, responsabilidades y controles para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de correcciones, acciones preventivas, correctivas y de mejora para los Procesos del Sistema Integrado de gestión de la Escuela Tecnológica instituto Técnico Central (ETITC)

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos de la Escuela Tecnológica instituto Técnico Central (ETITC) relacionados con la prestación del servicio en cualquiera de sus etapas en las cuales puedan generarse no conformidades reales o potenciales y oportunidades de mejora, Acciones correctivas y para el SG-SST acciones preventivas, seguimiento al cumplimiento, terminando en la verificación de la eficacia de las acciones.

3. RESPONSABILIDADES

DE LOS LÍDERES DE LOS PROCESOS: Identificara, definir e implementar las acciones correctivas, preventivas o de mejora y realizar acciones de seguimiento.

PROFESIONAL DE CALIDAD: Apoyara la implementación del procedimiento y reportar a la oficina de control interno los planes de mejoramiento que presenten incumplimiento.

PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO: Realizara el cierre y hacer seguimiento a la eficacia de las acciones implementadas.

PROFESIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Realizara el cargue y seguimiento de las oportunidades de mejora producto de procesos de auto evaluación, acreditación, Observaciones de los pares del CNA.
de igual forma aprobará y realizará el seguimiento de los planes de mejora producto de auditorías externas.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Esta aplica cuando se presenta una no conformidad (incumplimiento de un requisito).

ACCIÓN PREVENTIVA Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Aplica para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 2 de 12

ASESORÍA: Proceso en el que se da asistencia, apoyo mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento a las partes interesadas en busca de la mejora.

CAUSA RAÍZ: Es el origen de una falla en su estado inicial o punto de partida. En otras palabras, es la razón esencial por la cual falla un material, equipo, máquina o sistema.

CONFIDENCIALIDAD: Característica o propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DESEMPEÑO: Resultado medible.

DISPONIBILIDAD: Característica o propiedad que tiene el activo de información de ser accesible y utilizable a demanda por una entidad o usuario autorizado.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

INTEGRIDAD: Característica o propiedad de la información para ser exacta y completa.

HALLAZGO DE LA AUDITORÍA: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de la auditoría.

MEDICIÓN: Proceso para determinar un valor.

MEJORA: Actividad para mejorar el desempeño, que puede ser recurrente o puntual respecto a la eficacia

MEJORA CONTINUA: Acción recurrente para mejorar el desempeño.

METODOLOGÍA: Técnicas aplicadas para determinar la causa raíz.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 3 de 12

MUESTREO: Selección de un conjunto de personas o cosas que se consideran representativos del grupo al que pertenecen, con la finalidad de estudiar o determinar las características del grupo.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

PLAN DE MEJORA: Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

PROBLEMA: Circunstancia en la que se genera un obstáculo al curso normal de las cosas.

PLAN DE MEJORAMIENTO: Documento en el que se registra la situación encontrada, sus causas, se define el tipo y la acción a implementar, las fechas y los responsables de ejecución y de seguimiento.

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME: Es todo servicio prestado por la entidad a sus clientes y cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Opción de hacer mejor algo que ya se considera conforme en el normal funcionamiento de la institución.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades Ejecutadas.

RIESGO: Efecto de la incertidumbre.

SEGUIMIENTO: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

SGI: Sistema de Gestión Integrado

SGA: Sistema de Gestión Ambiental.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

GSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

SST: Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 4 de 12

VIABILIDAD: Revisión de la coherencia, claridad y pertinencia de las acciones propuestas.

5. CONDICIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

Fuentes de identificación de hallazgos y/o oportunidades de mejora.

1. NO CONFORMIDADES:	2. NO CONFORMIDADES POTENCIALES- OBSERVACIONES Y/O RIESGOS POTENCIALES	3. OPORTUNIDADES DE MEJORA:
✓ Auditorías	✓ Observaciones detectadas en auditorías,	✓ Acciones propuestas en comités
✓ PQRSD deficiencias en la evaluación del servicio prestado	✓ Acciones correctivas de otros procesos.	✓ Oportunidades de mejora analizadas en el informe de revisión por la dirección
✓ Salidas no conformes, informe de revisión por la dirección	✓ Mapas de riesgos	✓ Oportunidades de mejora detectadas en las auditorías
✓ Hallazgos de entes evaluadores- de control o reguladores.	✓ Resultados de la revisión por la dirección	✓ Contexto de la organización. (Fortalezas - Oportunidades)
✓ Inspecciones planeadas y no planeadas	✓ Contexto de la organización (Debilidades - Amenazas)	✓ Resultados de los informes de control interno.
	✓ Resultados desfavorables en la evaluación del servicio prestado	
	✓ Tendencias negativas en la evaluación de indicadores	
	✓ Informes de autoevaluación	
	✓ Inspecciones planeadas y no planeadas	
	✓ Resultados de Indicadores	

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 5 de 12

1. NO CONFORMIDADES:	2. NO CONFORMIDADES POTENCIALES- OBSERVACIONES Y/O RIESGOS POTENCIALES	3. OPORTUNIDADES DE MEJORA:
	✓ Investigaciones	
	✓ Recomendaciones de administradora de riesgos laborales y calificadores de Riesgos (SST)	
	✓ Peligros de SST	
	✓ Aspectos e impactos ambientales	
	✓ Incumplimiento a requisitos legales	

Clasificación de los hallazgos

- Oportunidades de mejora
- Observaciones
- No conformidades

Tratamiento de los hallazgos

Las no conformidades se gestionarán en la herramienta KAWAK.

Las oportunidades de mejora, se gestionarán según la decisión que se tome en el comité de desarrollo institucional.

Las observaciones o riesgos de gestionaran como debilidades en el contexto del proceso (y se llevará como causas al mapa de riesgos, cuando la criticidad definida es mayor a 5).

Las no conformidades potenciales-observaciones y/o riesgos potenciales se pueden tratar con plan de mejora, incluir como proyecto en plan de acción cuando sea aprobado por el comité de desarrollo institucional.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>1. Identificar, Cargar y llevar control de los hallazgos (No Conformidades, Oportunidades de Mejora) producto de los seguimientos, auditorías internas y demás fuentes de mejoramiento.</p> <p>Nota 1: El responsable de calidad realizará el cargue de los hallazgos asociados a las fuentes de hallazgo del sistema de gestión integrado.</p> <p>Nota 2: El profesional de control interno realizará el cargue de los hallazgos producto de las auditorías de control interno.</p> <p>Nota 3: La profesional de aseguramiento de la calidad realizará el cargue de las oportunidades de mejora que se generan de los procesos de autoevaluación y de acreditación.</p>	<p>Profesional de Aseguramiento de la Calidad</p> <p>Profesionales de Calidad</p> <p>Profesional de Control Interno</p>	<p>Verificar si el hallazgo es recurrente</p>	<p>Informes de Auditorias</p> <p>Actas</p> <p>Resultados de indicadores- inspecciones</p> <p>Plan de acción</p> <p>Actas del comité</p> <p>Informe de pares</p>	<p>Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK</p>
<p>2. Realizar análisis para la identificación de la causa raíz en la herramienta KAWAK.</p> <p>Nota: Para encontrar las causas que llevaron a la situación encontrada, se pueden aplicar las siguientes metodologías: lluvia de ideas, diagrama del por qué, diagrama de Pareto o diagrama de Espina de Pescado; luego se debe definir el origen de la causa e indicar sí al eliminar esta causa se llega a la situación deseada.</p>	<p>Líderes de los procesos</p>	<p>Verificar documento de referencia que aplique para cada caso</p>	<p>Informes de Auditorias</p> <p>Actas</p> <p>Resultados de indicadores- inspecciones</p> <p>Plan de acción</p> <p>Actas del comité</p> <p>Informe de pares</p>	<p>Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (análisis de causas)</p>

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 7 de 12

<p>3. Establecer plan de acción para corregir el hallazgo y eliminar la probabilidad de que vuelva a ocurrir la no conformidad identificada.</p>	<p>Líderes de los procesos</p>	<p>Verificar que las acciones propuestas sean pertinentes a mitigar la causa raíz identificada</p>	<p>Informes de Auditorías Actas Resultados de indicadores- inspecciones Plan de acción Actas del comité Informe de pares</p>	<p>Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (Plan de acción)</p>
<p>4. Aprobar el plan de mejora propuesto.</p> <p>Nota 1: El responsable de calidad realizará la aprobación de los planes de mejora producto de los hallazgos identificados por los sistemas de gestión integrado.</p> <p>Nota 2: El profesional de control interno realizará la aprobación de los planes de mejora resultantes de los auditorías de control interno.</p> <p>Nota 3: La profesional de aseguramiento de la calidad Realizará el seguimiento de las oportunidades de mejora que se generan de los procesos de autoevaluación y de acreditación. Así como también realizará la aprobación de los planes de mejora producto de auditorías externas.</p> <p>Sí, el plan es aprobado continua con la activada No 5 No. Se aprobó el plan regresa a la actividad No 3</p>	<p>Profesional de Aseguramiento de la Calidad Profesional de Calidad Profesional de Control Interno</p>	<p>Verificar pertinencia de las acciones propuestas vs la causa raíz identificada.</p>	<p>Informes de Auditorías Actas Resultados de indicadores- inspecciones Plan de acción Actas del comité Informe de pares</p>	<p>Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (Plan de acción)</p>



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 8 de 12

<p>5.Implementar las acciones propuestas en el plan de mejoramiento para mitigar el hallazgo.</p> <p>Nota: Ver. GCI-PC-02 - 5. POLÍTICAS “Las acciones establecidas en los planes de mejoramiento de las auditorías internas deben ejecutarse durante la vigencia en la que se identificó la no conformidad, con excepción a las que se definan a partir de las auditorías realizadas en los últimos tres meses de cada vigencia, las cuales tendrán como fecha máxima de cumplimiento el primer semestre de la siguiente vigencia.”</p>	Líderes de los procesos	N/A	Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (Plan de acción)	Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (Plan de acción)
<p>6.Realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas por el proceso en el plan de mejoramiento.</p> <p>Nota: El líder de proceso será el responsable de realizar el seguimiento del cumplimiento del 100% de las acciones propuestas, previas a la verificación de la eficacia.</p>	Líderes de los procesos	N/A	Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (Plan de acción)	Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (Plan de acción)
<p>7.Realizar la evaluación de eficacia del seguimiento realizado por el líder de proceso.</p> <p>Nota: Control interno cierra el plan y realizará evaluación a la eficacia de las acciones definidas en el plan de mejoramiento en la herramienta KAWAK</p> <p>Si los resultados de las acciones implementadas para dar tratamiento a las situaciones encontradas no son eficaces, se debe identificar e implementar una nueva acción y para ello se</p>	Control Interno	Verificar las evidencias de las acciones	Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (Plan de acción)	Reporte en el módulo de Mejoramiento continuo en KAWAK (Plan de acción)

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 9 de 12

debe realizar un nuevo análisis de causa e implementar nuevas acciones. Repetir el procedimiento desde la actividad 2.

Nota: Seguir:

GCI-PC-02 Actividad 14.

7. ANEXOS.

N/A

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. DE INTEGRIDAD

A

CLASIF. DE DISPONIBILIDAD

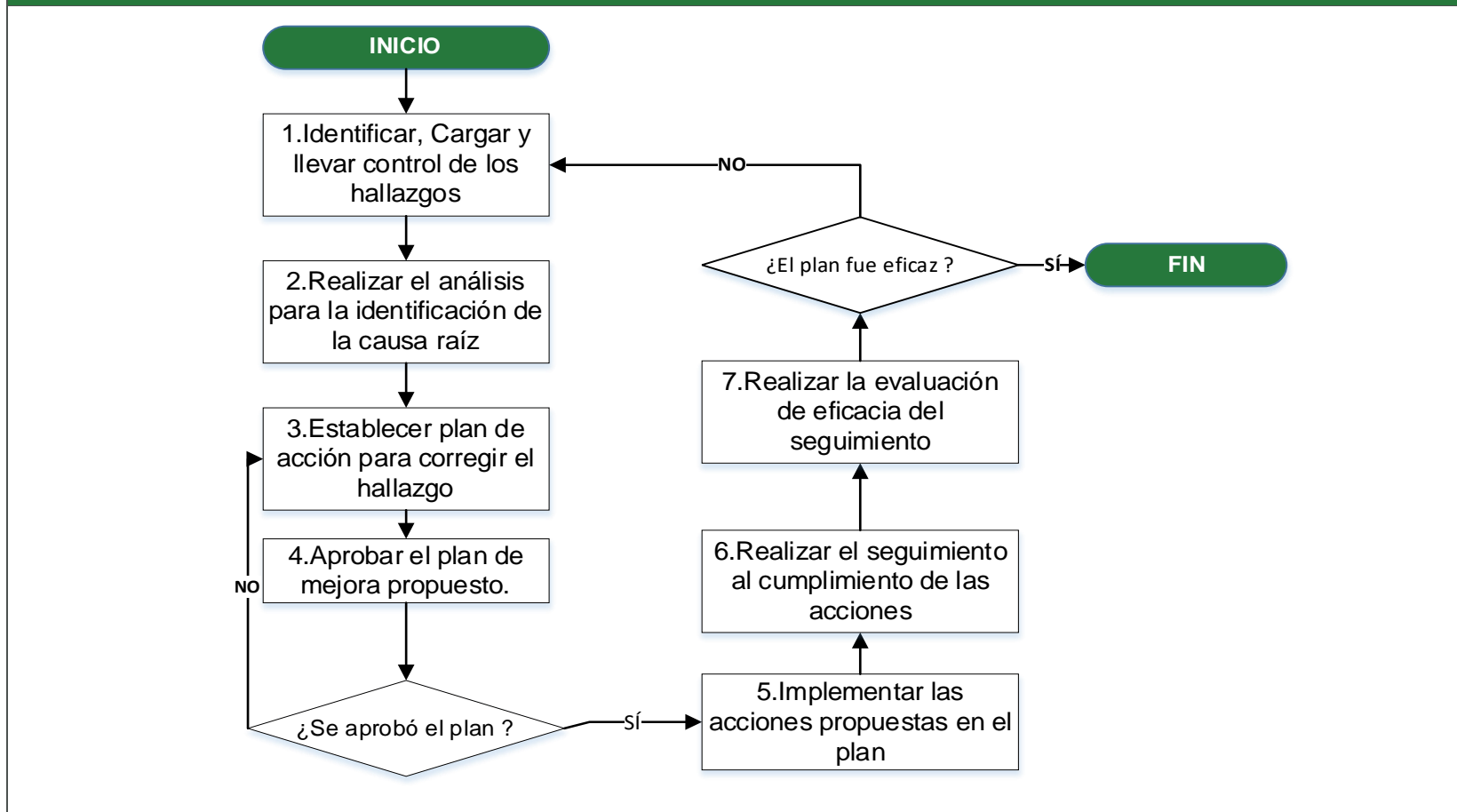
1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



8. DIAGRAMA DE FLUJO





Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 11 de 12

9. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
KAWAK	software de automatización de procesos	Cada vez que se requiera	https://kawak.com.co/itc/main/home.php

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
15/10/2008	1	Adopción del procedimiento
14/11/2009	2	Modificación codificación
14/03/2014	3	Actualización del procedimiento
02/09/2016	4	Actualización del procedimiento a partir del cambio en los formatos GDC-FO-07 y GDC-FO-10 y de la eliminación del procedimiento GDC-PC-04 y del formato GDC-PC-08. Se modifica el nombre al procedimiento.
12/06/2017	5	Actualización de la actividad 1. Nuevamente se define la utilización del formato GDC-FO-08 control producto o servicio no conforme.
30/04/2019	6	Se actualizan los responsables en la actividad 3, se incluye el envío del plan al área de calidad en la actividad 6, se incluye la actividad 7 y se modifica la actividad 8. Así mismo se modifica el alcance, se actualiza el nombre del procedimiento y el etiquetado.
30/11/2020	7	Se actualizan las actividades 2 y 3 y el nombre de los registros.
29/09/2023	8	Se actualizo el procedimiento, establecieron lineamientos para gestionar los hallazgos en la herramienta KAWAK. Se eliminaron los formatos GDC-FO-07 y GDC-FO-10, se realizó actualización de forma del procedimiento se incluyeron las columnas documento de referencia y control
2024-03-20	9	Se migro el procedimiento a la nueva plantilla de procedimientos, se ajustaron criterios para aprobación y seguimiento, se incluyeron nuevas fuentes de hallazgo.
2024-09-15	10	Se realiza actualización de nueva codificación del proceso; así como la inclusión de la no conformidad potencial de Incumplimiento a requisitos legales, la cual se debe tratar con plan de mejoramiento o incluir proyectos en el plan de acción. Dando alcance al hallazgo 230 acción 352.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-05

VERSIÓN: 10

VIGENCIA: 2024-09-15

PÁGINA: 12 de 12

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANAY PINTO VALENCIA Líder del proceso	JORGE HERRERA ORTIZ Representante de la Dirección	JORGE HERRERA ORTIZ Representante de la Dirección

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)