



1. PROCESO: EVALUACION, ANALISIS Y MEJORA

2. OBJETIVO:

Definir los criterios para la gestión de acciones correctivas y de mejora de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las situaciones reales o potenciales no deseadas, y se establezcan las actividades necesarias para prevenir que éstas ocurran o vuelvan a ocurrir

3. ALCANCE

Este procedimiento inicia en la detección del problema, hasta la eliminación eficaz de la causa de la no conformidad real o potencial y aplica a todos los procesos involucrados en el Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría General del Departamento Archipiélago. Comprende las actividades de revisión de las no conformidades, determinación de causas, evaluación de acciones para evitar su ocurrencia nuevamente, implantación, revisión y registro de acciones adelantadas.

4. LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLES

Jefe de control Interno

5. BASE LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001

6. DEFINICIONES

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
- **Acción de Mejora:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, especificaciones técnicas, reglamentos u otros documentos formativos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento

	PROCEDIMIENTO: ACCIONES DE MEJORA	Versión: 3
		Fecha Aprob.: 26/12/2019
		Página: 2 de 4

- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Líderes de proceso	Identificar la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora	Formato de acciones de mejora
2	Líderes de proceso	Realizar análisis de las causas de la situación real o potencial no deseada	
3	Líderes de proceso	Definir el Plan de Acción describiendo las actividades a seguir.	Formato de acciones de mejora
4	Líderes de proceso	Entregar el Formato Diligenciado al Responsable del SIG.	
5	Líderes de proceso	Ejecutar plan de acción	Formato de acciones de mejora
6	Responsable del sistema de gestión de calidad	Verificar la eficacia del plan de acción y cerrar la acción correctiva o de mejora ©	Formato de acciones de mejora
7	Responsable del sistema de gestión de calidad	Genera informe Semestral de las acciones que no fueron efectivas, causales del incumplimiento y fecha de verificación	Informe

© Actividad de control, evaluación, verificación o supervisión

8. REGISTROS

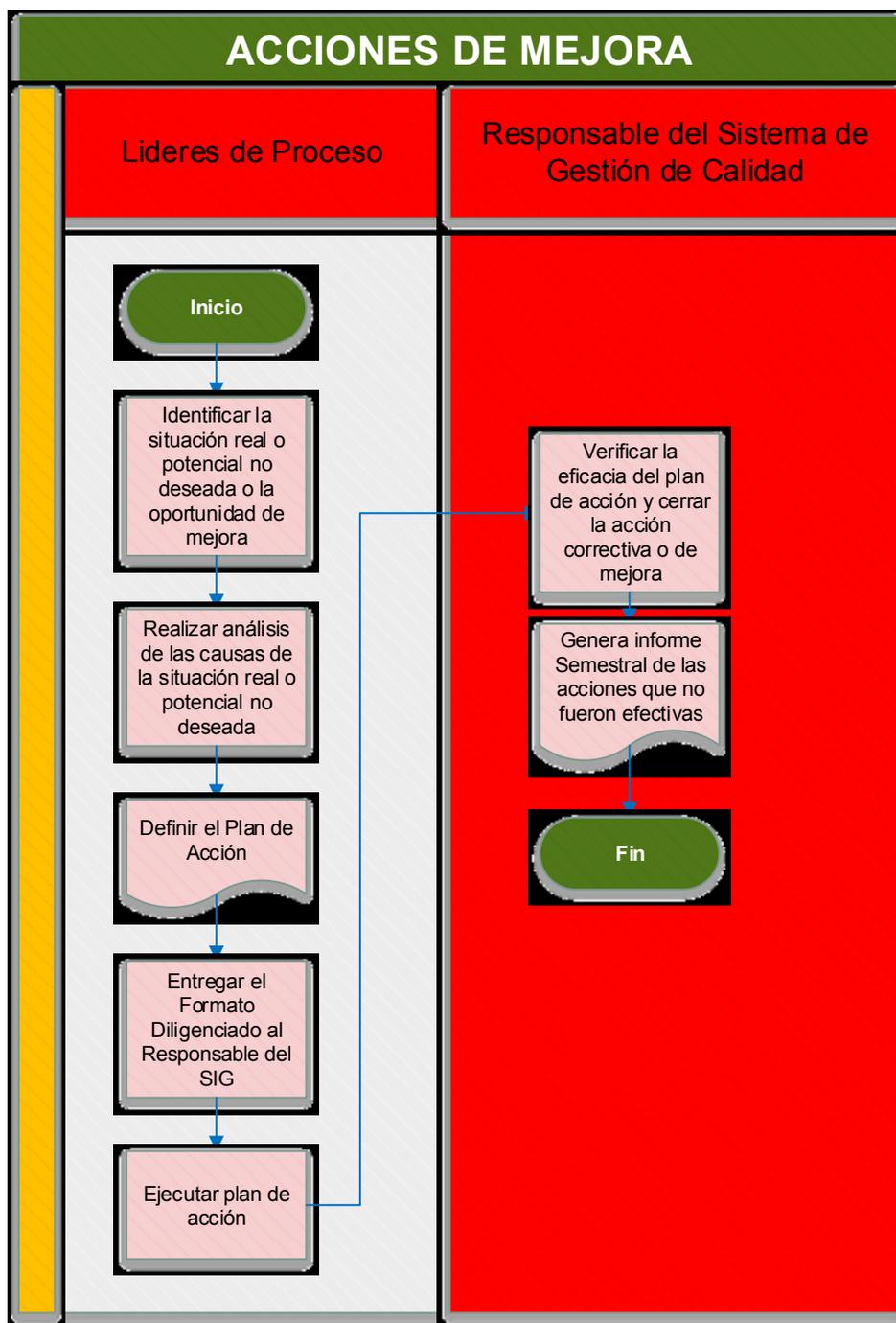
- Formato de acciones de mejora
- Informe

9. ANEXO

- N.A

10. FLUJOGRAMA

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento



11. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento



Contraloría General del Departamento
Archipiélago de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina

**PROCEDIMIENTO:
ACCIONES DE MEJORA**

Versión: 3

Fecha Aprob.: 26/12/2019

Página: 4 de 4

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
28/11/2007	1	Versión inicial
20/09/2011	2	Se ajusta el procedimiento acorde con los parámetros establecidos en el manual de guía documental.
26/12/2019	3	Se modifica el nombre del comité de control interno y calidad a Comité Institucional de coordinación de control interno y en la actividad número 2 se modifica plan por programa de auditorías.

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento