

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

1. OBJETIVO:

Definir actividades orientadas a identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades, mediante la implementación, monitoreo, seguimiento, evaluación y eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, previniendo que éstas vuelvan a ocurrir.

2. ALCANCE:

Aplica a todos los procesos de la UPME e inicia con la identificación y registro de la no conformidad - **NC** u oportunidad de mejora - **OM** de las diferentes fuentes que permiten definir acciones correctivas, preventivas o de mejora, continúa con el respectivo análisis de causa, la definición de acciones a implementar, el monitoreo por parte de los líderes de proceso y el seguimiento de la oficina Asesora de Planeación y finaliza con la evaluación del estado y de la eficacia de las acciones y el cierre por parte del Asesor con funciones de Control Interno.

3. RESPONSABLES:

- Líder del proceso.
- Enlace(s) MIPG de los procesos.
- Oficina Asesora de Planeación.
- Control Interno.

4. GLOSARIO:

- **Acción correctiva (AC):** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción preventiva (AP):** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.
 - Nota 1: *Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.*
 - Nota 2: *La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.*
- **Acción de Mejora (AM):** Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas. Acción que genere impacto positivo a la actividad, procedimiento, proceso, o al Sistema.
- **Auditoría Interna:** Actividad sistemática, independiente, objetiva de aseguramiento y consulta realizada para obtener evidencias del grado de cumplimiento de un criterio establecido, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir con

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

- **Causa raíz:** Es cuando existe un problema sistémico que se mantiene de forma recurrente, y de forma especial cuando además cuesta dinero, recursos y la satisfacción del cliente, y se tiene que asegurar que no vuelva a suceder. Cuando esto ocurre, se realiza un buen análisis de causa raíz como parte del proceso de acción correctiva ayudando a obtener el mayor beneficio para resolver el problema.
- **Cierre de una acción:** Es el evento en el que analiza y se determina el cumplimiento de las actividades. Para decidir el cierre de una acción preventiva, correctiva o de mejora, se debe revisar que el proceso, realizó la corrección / análisis de la causa y los resultados se lograron a través de actividades soportadas con evidencia objetiva (incluyendo documentación de soporte). Una vez que la situación es satisfactoria, se da por cerrada.
- **Corrección:** Acción para eliminar una No conformidad detectada
 - Nota 1: *Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.*
 - Nota 2: *Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.*
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización
- Nota 1: *Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.*
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto
- **Enlace(s) del proceso:** Son servidores o contratistas que apoyan la

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

implementación, sostenibilidad y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado de la UPME

- **Efectividad:** Relación entre el resultado y el objetivo.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Evaluación:** Es el proceso mediante el cual la tercera línea de defensa establece el estado de cumplimiento de las acciones basado en el seguimiento realizado por la segunda línea de defensa y la valoración de la efectividad verificando la eliminación de la causa raíz.
- **Líder del Proceso:** Se denomina líder del proceso a directores, subdirectores, jefes de Oficina, coordinadores de GIT, responsables de la ejecución y seguimiento de los procesos de su competencia.
- **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño
- **Monitoreo:** Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política
- **No conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito, que conlleva a la adopción de acciones de tipo correctivo preventivo.
- **Oportunidad:** Consiste en la verificación del reporte de la información en los plazos establecidos.
- **Plan de Mejoramiento:** Es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de Auto evaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de control.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

- **Requisito:** Necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Puede haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros. Se habla de requisito especificado cuando está establecido, por ejemplo, en un documento como en el caso de requisitos reglamentarios y legales
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente
- **Seguimiento:** Es el proceso mediante el cual la segunda línea de defensa establece el grado de cumplimiento de las actividades previstas en el plan de mejoramiento, utilizando los criterios de oportunidad, pertinencia y calidad de la información.
- **SIGUEME:** Sistema de Gestión Único Estratégico de Mejoramiento.
- **Solicitante:** Líder o responsable de proceso que solicita la gestión (registra en el módulo de mejora del SGIUEME) una Acción Correctiva identificada en el marco de su proceso y responsabilidad.

5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y CONTROL

- Para la gestión de las Acciones Correctivas **AC**, preventivas **AP** y/o de mejora **AM** se emplea el Sistema de Gestión Único Estratégico de Mejoramiento - SGIUEME.

I. Para la identificación Acciones:

Las fuentes que permiten identificar acciones **AC**, **AP** o **AM** son:

N°	FUENTE	REGISTRO
1	Aspectos e Impactos disposición de residuos	Informes
2	Audiencias Públicas y Rendición de cuentas	Informes
3	Auditoría externa - Min Trabajo	Informes
4	Auditoría SG-SST	Informes
5	Auditoría Interna Independiente	Informes
6	Auditorías Internas SGI	Informes
7	Auto evaluación 0312 estándares mínimos SG-SST	Formato diligenciado
8	Contraloría	Informes
9	Encuestas de satisfacción a los servicios de la UPME	Resultados encuesta
10	Identificación de Peligros y Valoración de riesgos	Matriz de riesgos
11	Incidentes de Seguridad de la Información	Reportes – Mesa de servicios
12	Inspecciones seguridad y salud en el trabajo	Formato diligenciado
13	Información Documentada	Documento oficializado SIGUEME
14	Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral	Formato diligenciado

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

15	Medición de indicadores	Reporte SIGUEME
16	Monitoreo, seguimiento o evaluación de mapas de riesgos	Reportes SIGUEME
17	Oportunidades de Mejora	Reportes SIGUEME
18	Plan de respuesta ante emergencia	Informes
19	PQRSD usuarios y demás grupos de interés	Informes
20	Resultados de evaluaciones ambientales	Informes
21	Resultados de seguimiento y medición de los procesos	Acta CIGD
22	Resultados FURAG	Acta CIGD
23	Riesgos materializados	Reporte SIGUEME
24	Salidas No Conformes	Formato diligenciado
25	Seguimiento instrumentos de planeación	Informes

- El Asesor con funciones de Control Interno (usuario Auditor de control interno) una vez comunica el informe final de auditoría y, de acuerdo con los hallazgos registrados en este, ingresa la situación en el SGIUEME para que el líder de proceso genere los planes de mejoramiento.
- El líder del proceso tendrá máximo treinta (30) días calendario siguientes al ingreso la situación en el SIGUEME por parte del auditor de Control Interno para registrar el plan de mejoramiento que corresponda.
- Cualquier servidor o contratista que identifique una situación que se pueda constituir en una **AP** o **AM**, deberá reportarla vía correo electrónico al líder del proceso para realizar el trámite correspondiente y establecer plan de mejoramiento.
- Los líderes o responsables de proceso únicamente podrán registrar Acciones **AC**, **AP**, **AM** en el marco de sus procesos y responsabilidades.

II. Para el monitoreo y seguimiento de las Acciones:

- Los líderes o responsables de proceso deben monitorear y gestionar mensualmente el estado de todas las acciones **AC**, **AP**, **AM** que se estén implementando para la mejora continua de sus procesos; con el fin de generar alertas y tomar acciones para garantizar el cumplimiento (Módulo de mejora SIGUEME - usuario: Líder de proceso o Facilitador del proceso)
- El proceso de Mejora Continua realizará seguimiento a través del módulo de mejora del SIGUEME (usuario Profesional SDO), adicional registra los resultados en el indicador (Eficacia en el cierre de las de acciones)

III. Para la evaluación de la eficacia del plan de acción:

- El Asesor con funciones de Control Interno realiza seguimiento semestral a la implementación de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento y determina la eficacia. (Módulo de mejora SIGUEME - usuario Auditor de control interno).
- Si el resultado de la evaluación de la eficacia del plan de acción es "no eficaz", dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles el líder del proceso deberá

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

reformular y registrar la acción en el SGIUEME, de manera que pueda ser subsanada en un lapso no superior a dos (2) meses.

5.1 RESPONSABILIDADES

5.1.1 Líder del proceso – Primera línea de defensa

- Para acciones correctivas, preventivas o de mejora, las actividades definidas en el Plan de Mejoramiento deben tener una secuencia lógica y estar orientadas a eliminar la causa raíz real o potencial, de tal forma que la no conformidad no se vuelva a presentar o no se presente, según sea el caso.
- Las actividades deben quedar redactadas en verbos, que promuevan la acción, por ejemplo: Elaborar, realizar, implementar, desarrollar, actualizar, entre otros y describir de forma precisa que se pretende hacer para eliminar la causa, evitando dejar actividades ambiguas o generales.
- Dar cumplimiento a las actividades definidas en el plan de mejoramiento, garantizando los criterios de **oportunidad, calidad y efectividad**, y que éstas se hayan desarrollado satisfactoriamente y dentro del plazo establecido.
- Realizar el monitoreo a las actividades establecidas en el plan de mejoramiento. El mismo deberá ser reportado en el módulo de mejora del SGIUEME, durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.
- Las acciones deben implementarse y cerrarse en un término no mayor de seis (6) meses.
- En caso de presentarse algún retraso, que genere una modificación a las actividades establecidas, la misma deberá estar debidamente justificada ante el proceso de Mejora Continua con copia al Asesor con funciones de Control Interno, antes de la fecha de finalización de la actividad, a través de correo electrónico por parte del Líder del proceso con la respectiva propuesta de actualización de las actividades o fechas en el plan de mejoramiento.
- Los líderes de proceso podrán realizar máximo dos (2) modificaciones de la fecha de finalización de las actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento.
- En caso de que la justificación no soporte la modificación, la actividad debe ser cumplida para determinar el cierre sin oportunidad de esta.
- La justificación para la modificación de una actividad del plan de mejoramiento debe estar soportada en cambios normativos o decisiones

Página 6 de 11

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

tomadas por la alta dirección.

- Cuando las acciones cumplan el tiempo establecido y aún no se encuentren cerradas, deberán ser revisadas para determinar las causas que impiden su cierre y generar una nueva acción.

5.1.2 Segunda línea de defensa

- La segunda línea de defensa realizará seguimientos a los planes de mejoramiento del SGI en el módulo de mejora del SIGUEME cada 6 meses, guardando coherencia con el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional que realiza el Asesor con funciones de Control Interno.

De acuerdo con lo anterior, el seguimiento se realiza teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Avance en la ejecución:** Consiste en la verificación del cumplimiento de las actividades de acuerdo con los plazos establecidos. Este cumplimiento se evalúa a partir del monitoreo y la respectiva verificación de las evidencias.
- **Oportunidad:** Consiste en la verificación de que los entregables que soportan el cumplimiento de la actividad se reporten dentro de los plazos establecidos
- **Calidad de la información:** Consiste en la verificación de la calidad de las evidencias y del reporte de monitoreo por parte de los procesos.

El proceso de Mejora Continua a partir del seguimiento y cierre eficaz de las acciones de fuentes diferentes a ejercicios de evaluación independiente que realice a través del módulo de mejora del SIGUEME, descarga el reporte de planes por acciones y registra los resultados en el indicador (Eficacia en el cierre de las de acciones).

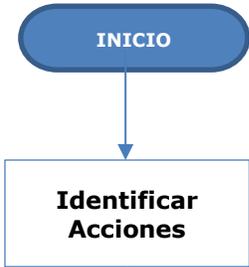
5.1.3 Tercera línea de defensa

- La tercera línea de defensa realiza seguimiento semestral a la implementación de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento y determina la eficacia de las acciones de los planes de mejoramiento.
- Para determinar la eficacia de las actividades realizadas por parte de la primera línea de defensa, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:
 - **Consistencia:** Hace referencia a la capacidad de la actividad planteada frente al cierre a la No conformidad detectada.
 - **Oportunidad:** Corresponde a la evaluación del cierre de la acción en el tiempo establecido.
 - **Monitoreo:** Que la descripción realizada por la primera línea de defensa sea acorde con la actividad planificada y consistente con las evidencias

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

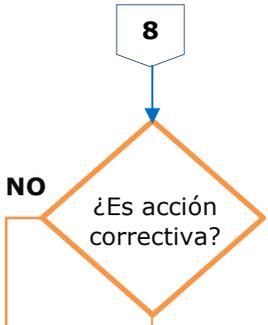
- presentadas.
- **Seguimiento:** Que la descripción realizada por la segunda línea de defensa sea consistente con la no conformidad, el monitoreo, la acción y las evidencias presentadas.
- **Evidencia:** Que permita verificar en forma, fondo y aplicación el cumplimiento de la acción.

6. DESARROLLO Y FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

No. /PC	Flujograma	Actividades	Responsable	Registro o documento
1		<p>Identificar las acciones preventivas AP, correctivas AC, o de mejora AM generadas por las diferentes fuentes de información.</p> <p>Nota: Las diferentes fuentes para identificar acciones correctivas, preventivas o de mejora se describen en los Lineamientos o políticas de operación y control.</p>	Líder del proceso y/o enlace del proceso – servidores UPME	Informe, Formato diligenciado, resultados de encuesta, Matriz de riesgos, Reporte mesa de servicios, otros reportes, Acta CIGD
2		<p>Registrar la AC, AP, AM generada por las diferentes fuentes de información en un determinado proceso en la opción calidad, submenú "<u>Ingresar situación</u>" del Módulo de mejora del SIGUEME.</p>	<p>Auditor CI</p> <p>Auditor Interno Responsable del SG-SST</p> <p>Profesionales OAP</p> <p>Líder del proceso y/o enlace del proceso – servidores UPME</p>	Reporte de acciones Módulo de mejora del SIGUEME
3		<p>Definir y formular el plan de mejoramiento, una vez recibido correo electrónico con la notificación "<i>Se ha generado un plan de mejoramiento para su análisis y gestión</i>", mediante ingreso al SIGUEME.</p> <p>Determine las acciones pertinentes que permitan eliminar la causa raíz de la no</p>	Líder del proceso y/o enlace MIPG del proceso	Reporte del Plan Módulo de mejora del SIGUEME

9

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

No. /PC	Flujograma	Actividades	Responsable	Registro o documento
		conformidad identificada o prevenir que esta vuelva a ocurrir.		
4 PC		<p>En los casos en los que la situación corresponda a un hallazgo o no conformidad avanzar a la actividad 5.</p> <p>So corresponde a una oportunidad de mejora continuar a la actividad 6.</p>	Líder del proceso y/o enlace MIPG del proceso	SIGUEME- Módulo de Mejora
5 PC		<p>Punto de Control Revisar y analizar la no conformidad para determinar sus causas.</p> <p>Tenga presente que cuando es acción correctiva se debe realizar el análisis de causa.</p> <p>a. Metodología de análisis de causas: Se debe seleccionar que tipo de metodología se utilizará en la identificación de las causas, están: 5 porque, Espina, Lluvia ideas y /o Pareto.</p> <p>b. Da lugar a corrección: Debe seleccionar si dará o no lugar a corrección el hallazgo generado y registrar las acciones para corregir inmediatamente la no conformidad evitando que la operación normal del proceso se altere</p> <p>c. Esta actividad debe realizarse en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Líder del proceso y/o enlace MIPG del proceso</p> <p>Profesional Especializado 2028 Grado 13 Oficina Asesora de Planeación</p>	SIGUEME- Módulo de Mejora
6		<p>Monitoreo</p> <p>Implementar Corrección y/o Plan de Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecutar cada una de las actividades o tareas planteadas de acuerdo con las fechas programadas. <p>Registrar el tratamiento en el SIGUEME y relacionar o cargar, según aplique las respectivas evidencias y/o soportes, de acuerdo con la periodicidad definida en el plan de mejoramiento - Responsabilidades primera línea de defensa"</p>	Líder del proceso y/o enlace del proceso	SIGUEME- Módulo de Mejora

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

No. /PC	Flujograma	Actividades	Responsable	Registro o documento
7		Realizar seguimiento al grado de avance en la implementación de las actividades definidas en el plan de mejoramiento de cada uno de los procesos.	Profesional Especializado 2028 Grado 13 Oficina Asesora de Planeación	SIGUEME-Módulo de Mejora reporte de planes por acciones
8		Evaluar el estado de implementación de las acciones suscritas y determinar la eficacia de las actividades.	Asesor de Control Interno. Profesional Especializado y/o Auditor designado	Informe
9		<p>Cerrar acciones fuentes de ejercicios de Evaluación Independiente (Auditorías Internas, Evaluación de Casos Específicos e Informes de Norma Interna y Externa).</p> <p>Cerrar acciones de fuentes Diferentes a Ejercicios de Evaluación Independiente.</p>	<p>Asesor de Control Interno.</p> <p>Profesional Especializado y/o Auditor designado</p> <p>Profesional Especializado 2028 Grado 13 Oficina Asesora de Planeación</p>	Reporte de acciones Módulo de mejora del SIGUEME
10		Informar a los procesos los resultados del seguimiento al grado de avance en la implementación y eficacia de las acciones, para que se tomen las acciones correspondientes.	<p>Asesor de Control Interno.</p> <p>Profesional Especializado y/o Auditor designado</p>	Correo electrónico

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

8. ANEXOS

No aplica.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-MC-03
		Fecha: 30/09/2024
		Versión: 3

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción de los cambios
19/09/2022	01	Creación/actualización del documento e inclusión en el SIGUEME.
13/03/2023	02	Se actualiza el punto 5.1.2 incluyendo la periodicidad de 6 meses para el seguimiento a los planes de mejoramiento del SGI para la segunda línea de defensa.
30/09/2024	03	Se cambia a la nueva plantilla definida por el Sistema de Gestión institucional. Se modifica descripción del objetivo y alcance del procedimiento. Se cambian las denominaciones de cargo asociando la vinculación a la Oficina Asesora de Planeación en reemplazo del GIT. Se incluye la actividad 4. Se ajusta numeración de actividades del procedimiento.

COPIA NO CONTROLADA