



PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código
Versión
Tipo
Implementación

PR-M4-AU-5
1
PROCEDIMIENTO
23/03/2017

1. Objetivo

Brindar a la organización la herramienta para realizar la reprogramación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, cuando por causas justificables no se hayan podido ejecutar en el plazo inicial establecido en los planes de mejoramiento.

2. Alcance

Planes de mejoramiento resultados de:

- Auditorías de Auditoría Interna.
- Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisiones hechas por los procesos.
- Revisiones a las matrices de riesgos.
- Productos o servicios no conformes.
- Indicadores de gestión.
- Acciones propuestas en reuniones.
- Quejas, reclamos o sugerencias.
- Revisiones por la Dirección.
- Encuestas de Satisfacción de clientes.

Se encuentran por fuera del alcance de este procedimiento los planes de mejoramiento de auditorías externas:

- ICONTEC.
- Contraloría.

Se entiende entonces que las acciones que se generen como resultado de auditorías externas no se pueden reprogramar bajo las indicaciones de este procedimiento.

3. Campo de Aplicación

Aplica para todos los procesos de la empresa.

4. Responsables

- **Funcionario responsable de ejecutar la acción:** Cuando se diseñan los planes de mejoramiento se debe definir entre otras cosas, plazos y responsables de la ejecución de las acciones. El funcionario seleccionado como responsable en cada subgerencia debe radicar en primera instancia la reprogramación de la o las acciones.
- **Subgerentes:** Encargados de recibir la comunicación de reprogramación y solicitarla directamente al Gerente de la empresa.
- **Gerente:** Aprobar o rechazar las reprogramaciones de las acciones.
- **Funcionario de Auditoría Interna:** Actualizar los planes de mejoramiento con las nuevas fechas, para el caso de las reprogramaciones aprobadas y llevar registro de las acciones que se reprograman.

5. Términos y Definiciones

- **Planes de mejoramiento:** Conjunto de acciones definidas para prevenir, corregir o mejorar las actividades que se ejecutan en cada uno de los procesos de la organización.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una situación a mejorar, una situación potencialmente no deseable o un riesgo.
- **Acción De Mejora:** Acción que se establece formalmente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos así como la mejora u optimización de un procedimiento, que pueden venir de la realización de estudios, revisiones al sistema, sugerencias del personal o clientes.

6. Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento	Previo a cada cierre trimestral, los funcionarios designados por cada uno de los procesos deben realizar el seguimiento al estado de los planes de mejoramiento del proceso con el fin de realizar el cierre de las acciones a que haya lugar o determinar si es necesario reprogramarlas.	Funcionario designado en el proceso
2	Solicitar reprogramación.	Si durante el seguimiento se evidencia que las acciones no se podrán ejecutar en el plazo establecido por causas justificables, se debe solicitar la reprogramación de las mismas, para esto se debe diligenciar el formato para reprogramación de acciones FT-M7-AU-01 Reprogramación de Acciones y remitirlo, al Subgerente correspondiente.	Funcionario designado en el proceso



PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código
Versión
Tipo
Implementación

PR-M4-AU-5
1
PROCEDIMIENTO
23/03/2017

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Solicitar aprobación de la reprogramación	Recibida las solicitud de reprogramación por parte del funcionario responsable, el subgerente debe realizar un primer filtro a la validez de la justificación que se está entregando y de ser válida remitirá una comunicación al Profesional Universitario Especializado de la Oficina Estratégica con copia a la Dirección de Auditoría Interna.	Subgerente
4	Aprobación / Rechazo de reprogramaciones	Revisar la solicitud de reprogramación con el concepto del subgerente respectivo y aprobar o rechazar la reprogramación. En caso de aprobar las reprogramaciones, se envía el formato diligenciado al Profesional Universitario de la Dirección de Auditoría Interna. Si se rechazan las reprogramaciones se remite el formato nuevamente a la Subgerencia respectiva con los comentarios del rechazo.	Profesional Especializado Oficina Estratégica
5	Aprobación / Rechazo de reprogramaciones, actualización de planes y registro	Recibir la comunicación del Profesional Especializado de la Oficina Estratégica con la aprobación de la reprogramación de acciones, realizar un último filtro de aprobación o rechazo, actualizar los planes de mejoramiento y dejar registro en la carpeta interna de seguimiento a los planes de mejoramiento. Si se rechazan reprogramaciones se envía el formato con los rechazos al Profesional Especializado de la Oficina Estratégica para que este lo remita a las subgerencias respectivas con los comentarios de rechazo.	Profesional Universitario Dirección de Auditoría Interna

7. Puntos de control

- Seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del proceso.
- Seguimiento Trimestral a la ejecución de Planes de mejoramiento.

8. Documentos de Referencia

- FT-M1-MCO-01 Seguimiento ACPM
- FT-M7-AU-01 Reprogramación de Acciones

9. Formatos

FT-M7-AU-01 Reprogramación de Acciones

10. Control de Cambios

VERSIÓN	CAMBIO
01	Levantamiento y documentación del procedimiento
02	Actualización del procedimiento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional Universitario - Auditoría Interna (1) Fecha de elaboración: 23/03/2017	Director Auditoría Interna Fecha de revisión: 23/03/2017	Director Auditoría Interna Fecha de aprobación: 23/03/2017