



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO

EV-CAL-PR-02

VERSIÓN

8

VIGENCIA

2024

Página

1 de 11

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado y documentado que defina la metodología para generar acciones que permitan identificar, analizar y dar tratamiento a las mejoras, oportunidades o no conformidades reales en los Sistemas de Gestión.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de una no conformidad real, mejora u oportunidad, termina con la verificación del cierre y declaración de eficacia de las acciones y el archivo de los registros generados en el procedimiento

3. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO:

Coordinadores Sistema de Gestión.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

Ver normograma

5. DEFINICIONES

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra necesidad indeseable.

Mejora Continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Análisis de causas: Metodología mediante la cual se determina la raíz de un problema real, mediante diferentes técnicas con el propósito de identificar el fondo del problema.

Oportunidad: Las oportunidades, del latín *opportunitas*, se refieren a lo que es conveniente de un contexto organizacional y a la confluencia variables que pueden ser temporales y que son adecuadas para obtener un provecho y en este sentido cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son las condiciones que resultan propicias para realizar una acción que permite “aumentar la eficacia del sistema de gestión, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos”

Estrategia: Es la creación de una posición única y valiosa, que involucra diferentes grupos de actividades.



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

CÓDIGO

EV-CAL-PR-02

VERSIÓN

8

VIGENCIA

2024

Página

2 de 11

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

6.1 NO CONFORMIDAD REAL Y MEJORA

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Identificar una No Conformidad real y mejora	<p>Se identifica la no conformidad producto de las siguientes fuentes: Para identificar no conformidades reales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas y Externas. • Desempeño de los procesos. • Quejas y reclamos de los clientes. • Deficiencias en el servicio detectadas por medio de encuestas de satisfacción. • Metas no cumplidas de indicadores de Gestión. • Salidas No Conforme. • Revisión por la Dirección. <p>Fuentes para identificar mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las actividades: Aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) • Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente. • Resultados de la evaluación de indicadores. • Resultados del informe de revisión por la dirección. • Análisis de los posibles controles que pueden aplicarse para minimizar los efectos negativos de un riesgo • Acciones propuestas en reuniones, comités, juntas, etc. 	Funcionario de la Universidad	<p>Informe de Resultado Auditoría Externa de Calidad (Sistemas de Gestión).</p> <p>EV-CAL-FO-16 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.</p> <p>ES-DE-FO-01 INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC-SGA</p> <p>EV-CAL-FO-06 SALIDA NO CONFORME</p> <p>EV-CAL-FO-04 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN</p> <p>EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA</p>
2.	Determinar las acciones a implementar	<p>De acuerdo a la no conformidad identificada se determinan el tipo de acción a implementar:</p> <p>CORRECCIÓN: Acción tomada de inmediato para eliminar una No Conformidad detectada, una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS: cuando se presenta una No Conformidad</p>	Funcionario de la Universidad	EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO**EV-CAL-PR-02****VERSIÓN****8****VIGENCIA****2024****Página****3 de 11**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		(incumplimiento de un requisito) de acuerdo a las fuentes anteriormente mencionadas. MEJORA: cuando se implementa una actividad para mejorar el desempeño.		
3.	Descripción de la No Conformidad real y mejora	Se describe la no conformidad real y mejora según corresponda, en el formato EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA. En el caso de la NO CONFORMIDAD REAL, se debe hacer un análisis de causas de causas y se realiza con base en el documento de apoyo EV-CAL-DA-05 METODOS PARA ANALISIS DE CAUSAS.	Funcionario de la Universidad	EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA
4.	Documentación del Plan de acción	El líder del proceso, documentada el plan de acción, con base en el análisis de causas de las no conformidades reales identificadas, teniendo en cuenta la metodología y análisis de causas; para las mejoras, se documenta las acciones a implementar. Adicional, se debe tener en cuenta para el plan de acción: <ul style="list-style-type: none"> Las acciones correctivas, deben estar enmarcadas a eliminar las causas raíces que dio origen a la no conformidad real; deben estar en orden secuencial, redactadas en verbo infinitivo. Para la formulación de las acciones, estas deben estar enmarcadas en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Debe tener en cuenta que las acciones establecidas estén subsanando las causas identificadas que generaron la no conformidad. 	Líder de proceso	EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA.
5.	Análisis de solicitud	Luego de documentada la acción, el proceso responsable la remite vía correo electrónico a la oficina de calidad, para su respectivo análisis. Si la acción procede, se registra en el formato EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA, de lo contrario se informa al solicitante el motivo y se finaliza el procedimiento. Si la acción documentada requiere ajustes, le será informado al proceso para que proceda con los mismos.	Equipos de trabajo Sistemas de Gestión	EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA. EV-CAL-FO-02 CONTROL DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO

EV-CAL-PR-02

VERSIÓN

8

VIGENCIA

2024

Página

4 de 11

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
6.	Implementación del Plan De Acción	El Líder del Proceso es el responsable de la ejecución del plan de acción establecido; cuando éste involucre otros procesos deberá gestionar la ejecución de las actividades respectivas.	Líder de Proceso	U OPORTUNIDADES. EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA.
7.	Control del estado de las acciones	Se diligencia el formato EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA, de acuerdo al desarrollo y cumplimiento de las mismas, en los tiempos establecidas, según avance reportado por el líder del proceso correspondiente.	Equipos de trabajo Sistemas de Gestión	EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA.
8.	Seguimiento y cierre a las acciones	<p>Luego de cumplidas cada una de las fechas de las acciones registradas en el plan de acción, el asesor de calidad procede a verificar el cumplimiento de las mismas, registrándolo en el espacio destinado para este fin en el formato EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA.</p> <p>Una vez se hace el seguimiento y se verifica la eficacia de las acciones, se concluye si estas fueron: implementadas y eficaces, implementadas y no eficaces, o no implementadas. Se procede con su cierre luego de la firma del líder del proceso y del coordinador de calidad.</p> <p>Se hace el cierre adicional de las acciones y el control de todos los formatos "EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA", en el formato alimentado por la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad "EV-CAL-FO-02 CONTROL DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES".</p> <p>Nota: cuando se trata de una acción correctiva cerrada como no implementada o implementada y no eficaz, se deberá nuevamente documentar replanteando el plan de acción.</p>	Equipos de trabajo Sistemas de Gestión	EV-CAL-FO-01 REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA. EV-CAL-FO-02 CONTROL DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES.
9.	Socialización	Se comunican los resultados de la implementación de Acciones a los funcionarios y/o equipo de trabajo correspondiente.	Líder de proceso relacionado con la situación detectada.	N/A
10.	Archivo	Se archivan los registros generados durante el procedimiento de acuerdo a la TRD del a la oficina.	Equipos de trabajo Sistemas de Gestión	N/A



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO

EV-CAL-PR-02

VERSIÓN

8

VIGENCIA

2024

Página

5 de 11

6.2 GESTIÓN DE OPORTUNIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Identificar oportunidad: distintas fuentes	<p>Fuentes para identificar oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contexto de la organización, entre otros Aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) Auditorías externas. Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente. Resultados de la evaluación de indicadores. Resultados del informe de revisión por la dirección. Análisis de los posibles controles que pueden aplicarse para minimizar los efectos negativos de un riesgo Acciones propuestas en reuniones, comités, juntas etc. Conocimiento previo de las cuestiones de las partes interesadas. <p>La identificación de las oportunidades, se hace a partir del establecimiento del contexto organizacional en el que se explican los asuntos internos y externos que tienen efectos sobre el ecosistema institucional y sectorial, de los cuales emergen tanto riesgos como oportunidades.</p>	Funcionario de la Universidad	<p>Informe de Resultado Auditoría Externa de Calidad (Sistemas de Gestión).</p> <p>EV-CAL-FO-16 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.</p> <p>ES-DE-FO-01 INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC-SGA</p> <p>EV-CAL-FO-04 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>
2.	Identificación de oportunidades del contexto organizacional.	<p>BAJO LA PERSPECTIVA DE SISTEMA, EN EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL.</p> <p>Con base en esta información, se pueden determinar los aspectos del contexto interno y del contexto externo que favorecen y pueden apalancar el logro de las metas definidas y las acciones requeridas a nivel estratégico y táctico para aprovechar su potencial. Para la identificación de las oportunidades se puede trabajar con la metodología de construcción de escenarios y prospectiva a partir del análisis de causa-efecto, estímulo respuesta y la cartografía de la red de relaciones con los grupos de valor.</p> <p>La gestión de oportunidades, al depender de un contexto (interno y/o externo) cambiante que, depende de circunstancias temporales, es susceptible de modificación en cualquier momento, siendo los líderes de los</p>	Líderes de los procesos	Contexto de la Organización "Matriz DOFA"



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO

EV-CAL-PR-02

VERSIÓN


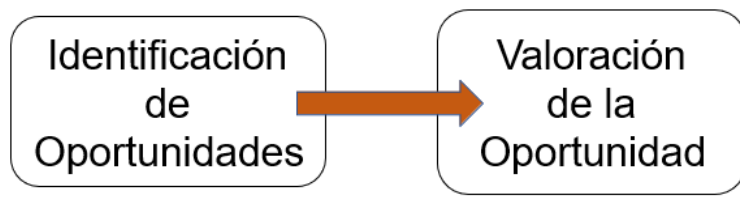
8

VIGENCIA

2024

Página

6 de 11

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>procesos, los responsables de su actualización. Los líderes de los procesos son los responsables de proponer las iniciativas estratégicas que permitan maximizar las oportunidades identificadas y de este modo asegurar el cumplimiento de los resultados planificados.</p> <p>Gráfico: Generación de Ideas</p> 		
2.	<p>Identificación y clasificación de las oportunidades del contexto de la organización.</p>	<p>Dado que no todas las oportunidades representan el mismo impacto en términos de incrementar la capacidad de la institución para cumplir con los objetivos, se hace necesario evaluar la pertinencia de cada una de ellas para determinar si estas son necesarias de gestionar.</p>  <p>Cada uno de los procesos de la Institución, debe tener en cuenta, en esta actividad, todas las estrategias identificadas en el análisis DOFA (Matriz FO-FA-DO-DA), y hacer la respectiva valoración de la oportunidad.</p> <p>Ver. Análisis del Contexto de la Organización.</p> <p>Una vez analizados todas las oportunidades se deben organizar de mayor a menor el nivel de oportunidad, con el objetivo de seleccionar las oportunidades que tengan mayor puntaje con el fin de que se puedan priorizar</p>	<p>Líderes de los procesos</p> <p>Equipos de trabajo Sistemas de Gestión</p>	<p>Contexto de la Organización "Matriz DOFA"</p> <p>EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES</p> <p>EV-CAL-FO-02 CONTROL DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES.</p>



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO**EV-CAL-PR-02****VERSIÓN****8****VIGENCIA****2024****Página****7 de 11**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO																					
		<p>para realizar la respectiva gestión.</p> <table border="1" data-bbox="478 383 1323 857"> <thead> <tr> <th colspan="4">IDENTIFICACIÓN</th> </tr> <tr> <th>PROCESO</th> <th>FUENTE</th> <th>OPORTUNIDAD</th> <th>DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proceso al cual pertenece la oportunidad de mejora.</td> <td> Fuente generadora de la Oportunidad de mejora. - Partes Interesadas - Revisión por la dirección. - Contexto. - Auditoria Externa. </td> <td>Que condiciones del contexto interno o externo podrían apalancar el logro de los objetivos institucionales.</td> <td>Describir detalladamente el objetivo y propósito de la oportunidad, la cual puede ser apalancada por el objetivo del Plan de Desarrollo, Objetivo del Sistema de Gestión, Objetivos de un proceso, entre otros.</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="478 876 1323 1450"> <thead> <tr> <th colspan="3">VALORACIÓN DE LA OPORTUNIDAD</th> </tr> <tr> <th>PROBABILIDAD</th> <th>IMPACTO</th> <th>NIVEL DE OPORTUNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Calificar la posible probabilidad de ocurrencia de la oportunidad siendo: 1. Poco probable que ocurra. 2. La oportunidad podría ocurrir en algún momento. 3. La oportunidad se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias. </td> <td> Calificar el posible impacto que tendría la oportunidad en caso de que genere los resultados esperados: 1. Insignificantes 2. Moderado 3. Alto. </td> <td>variables "Probabilidad que ocurra oportunidad "x" impacto potencial"= Nivel de la oportunidad.</td> </tr> </tbody> </table>	IDENTIFICACIÓN				PROCESO	FUENTE	OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD	Proceso al cual pertenece la oportunidad de mejora.	Fuente generadora de la Oportunidad de mejora. - Partes Interesadas - Revisión por la dirección. - Contexto. - Auditoria Externa.	Que condiciones del contexto interno o externo podrían apalancar el logro de los objetivos institucionales.	Describir detalladamente el objetivo y propósito de la oportunidad, la cual puede ser apalancada por el objetivo del Plan de Desarrollo, Objetivo del Sistema de Gestión, Objetivos de un proceso, entre otros.	VALORACIÓN DE LA OPORTUNIDAD			PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE OPORTUNIDAD	Calificar la posible probabilidad de ocurrencia de la oportunidad siendo: 1. Poco probable que ocurra. 2. La oportunidad podría ocurrir en algún momento. 3. La oportunidad se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Calificar el posible impacto que tendría la oportunidad en caso de que genere los resultados esperados: 1. Insignificantes 2. Moderado 3. Alto.	variables "Probabilidad que ocurra oportunidad "x" impacto potencial"= Nivel de la oportunidad.		
IDENTIFICACIÓN																									
PROCESO	FUENTE	OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD																						
Proceso al cual pertenece la oportunidad de mejora.	Fuente generadora de la Oportunidad de mejora. - Partes Interesadas - Revisión por la dirección. - Contexto. - Auditoria Externa.	Que condiciones del contexto interno o externo podrían apalancar el logro de los objetivos institucionales.	Describir detalladamente el objetivo y propósito de la oportunidad, la cual puede ser apalancada por el objetivo del Plan de Desarrollo, Objetivo del Sistema de Gestión, Objetivos de un proceso, entre otros.																						
VALORACIÓN DE LA OPORTUNIDAD																									
PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE OPORTUNIDAD																							
Calificar la posible probabilidad de ocurrencia de la oportunidad siendo: 1. Poco probable que ocurra. 2. La oportunidad podría ocurrir en algún momento. 3. La oportunidad se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Calificar el posible impacto que tendría la oportunidad en caso de que genere los resultados esperados: 1. Insignificantes 2. Moderado 3. Alto.	variables "Probabilidad que ocurra oportunidad "x" impacto potencial"= Nivel de la oportunidad.																							



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO

EV-CAL-PR-02

VERSIÓN

8

VIGENCIA

2024

Página

8 de 11

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO																														
		<p>Ver: EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES</p> <p>Todas las oportunidades identificadas en la matriz “EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES”, que, en su valoración, en la casilla de PROBABILIDAD, como: 2. <i>La probabilidad podría ocurrir en algún momento</i> y 3. <i>La probabilidad se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias</i>, deben ir relacionadas en el formato EV-CAL-FO-02 CONTROL DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES.</p>																																
3.	Establecimiento del plan de acción para las oportunidades.	<p>Una vez valoradas las oportunidades, se debe diligenciar la tercera parte de la matriz gestión de Oportunidades (EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES), con el fin de establecer las acciones con las que se espera lograr el máximo aprovechamiento de la oportunidad identificada para apalancar el logro de uno o más objetivos. Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <table border="1" data-bbox="474 857 1325 1284"> <thead> <tr> <th colspan="6">PLAN DE ACCIÓN</th> </tr> <tr> <th>ACCIONES</th> <th>SOPORTES</th> <th>PERIODICIDAD</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>FECHA INICIAL</th> <th>FECHA FINAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Registrar la(s) Accione(s) que permitan concretar la oportunidad.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Incluir el propósito de la acción.</td> <td>Escribir el documento con el que se va a EVIDENCIAR la ejecución de la acción.</td> <td>Frecuencia con la cual se realiza la Acción.</td> <td>Incluir el nombre del cargo de la persona que ejecuta la acción.</td> <td>Fecha en la cual comienza el plan de Acción.</td> <td>Fecha en que finaliza el plan de Acción.</td> </tr> <tr> <td>Iniciar con verbo en Infinitivo. Ej.: -Adaptar -Ajustar -Analizar -Aprobar -Asesorar</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PLAN DE ACCIÓN						ACCIONES	SOPORTES	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Registrar la(s) Accione(s) que permitan concretar la oportunidad.						Incluir el propósito de la acción.	Escribir el documento con el que se va a EVIDENCIAR la ejecución de la acción.	Frecuencia con la cual se realiza la Acción.	Incluir el nombre del cargo de la persona que ejecuta la acción.	Fecha en la cual comienza el plan de Acción.	Fecha en que finaliza el plan de Acción.	Iniciar con verbo en Infinitivo. Ej.: -Adaptar -Ajustar -Analizar -Aprobar -Asesorar						Líderes de los procesos	EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES
PLAN DE ACCIÓN																																		
ACCIONES	SOPORTES	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL																													
Registrar la(s) Accione(s) que permitan concretar la oportunidad.																																		
Incluir el propósito de la acción.	Escribir el documento con el que se va a EVIDENCIAR la ejecución de la acción.	Frecuencia con la cual se realiza la Acción.	Incluir el nombre del cargo de la persona que ejecuta la acción.	Fecha en la cual comienza el plan de Acción.	Fecha en que finaliza el plan de Acción.																													
Iniciar con verbo en Infinitivo. Ej.: -Adaptar -Ajustar -Analizar -Aprobar -Asesorar																																		
4.	Evaluación avance de las acciones	A partir del establecimiento del plan de acción para las oportunidades, de manera trimestral y de conformidad con lo establecido en el seguimiento semaforizado, de cumplimiento de los reportes cada vigencia, se debe realizar la evaluación del avance de las acciones propuestas, en términos	Líderes de los procesos	EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES																														



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO**EV-CAL-PR-02****VERSIÓN****8****VIGENCIA****2024****Página****9 de 11**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO																								
		<p>del resultado esperado, diligenciado la cuarta parte de la matriz gestión de Oportunidades (EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES) para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:</p> <table border="1" data-bbox="464 488 1325 1078"> <thead> <tr> <th colspan="4" data-bbox="478 500 1310 542">EVALUACIÓN</th> </tr> <tr> <th data-bbox="478 542 684 630">Seguimiento 1ER TRIMESTRE</th> <th data-bbox="684 542 890 630">Seguimiento 2DO TRIMESTRE</th> <th data-bbox="890 542 1096 630">Seguimiento 3ER TRIMESTRE</th> <th data-bbox="1096 542 1310 630">Seguimiento 4TO TRIMESTRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="478 630 684 760">Según periodicidad de la acción.</td> <td data-bbox="684 630 890 760">Según periodicidad de la acción.</td> <td data-bbox="890 630 1096 760">Según periodicidad de la acción.</td> <td data-bbox="1096 630 1310 760">Según periodicidad de la acción.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="478 760 684 831">Anual</td> <td data-bbox="684 760 890 831">Anual</td> <td data-bbox="890 760 1096 831">Anual</td> <td data-bbox="1096 760 1310 831">Anual</td> </tr> <tr> <td data-bbox="478 831 684 902">Trimestral: 1er</td> <td data-bbox="684 831 890 902">Trimestre, 2do</td> <td data-bbox="890 831 1096 902">Trimestral: 3er</td> <td data-bbox="1096 831 1310 902">Trimestral: 4to</td> </tr> <tr> <td data-bbox="478 902 684 1078">Mensual: Enero Febrero Marzo</td> <td data-bbox="684 902 890 1078">Mensual: Abril Mayo Junio</td> <td data-bbox="890 902 1096 1078">Mensual: Julio Agosto Septiembre</td> <td data-bbox="1096 902 1310 1078">Mensual: Octubre Noviembre Diciembre</td> </tr> </tbody> </table>	EVALUACIÓN				Seguimiento 1ER TRIMESTRE	Seguimiento 2DO TRIMESTRE	Seguimiento 3ER TRIMESTRE	Seguimiento 4TO TRIMESTRE	Según periodicidad de la acción.	Según periodicidad de la acción.	Según periodicidad de la acción.	Según periodicidad de la acción.	Anual	Anual	Anual	Anual	Trimestral: 1er	Trimestre, 2do	Trimestral: 3er	Trimestral: 4to	Mensual: Enero Febrero Marzo	Mensual: Abril Mayo Junio	Mensual: Julio Agosto Septiembre	Mensual: Octubre Noviembre Diciembre		
EVALUACIÓN																												
Seguimiento 1ER TRIMESTRE	Seguimiento 2DO TRIMESTRE	Seguimiento 3ER TRIMESTRE	Seguimiento 4TO TRIMESTRE																									
Según periodicidad de la acción.	Según periodicidad de la acción.	Según periodicidad de la acción.	Según periodicidad de la acción.																									
Anual	Anual	Anual	Anual																									
Trimestral: 1er	Trimestre, 2do	Trimestral: 3er	Trimestral: 4to																									
Mensual: Enero Febrero Marzo	Mensual: Abril Mayo Junio	Mensual: Julio Agosto Septiembre	Mensual: Octubre Noviembre Diciembre																									
5.	Análisis de la Eficacia y Cierre de las acciones	A partir de la ejecución y evaluación del avance del plan de acción para las oportunidades, una vez se haya cumplido la fecha de finalización de la estrategia, se debe realizar la evaluación de la eficacia y el correspondiente cierre de las acciones propuestas. Para esta actividad se debe diligenciar la quinta parte de la matriz gestión de Oportunidades (EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES), teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:	Líderes de los procesos. Equipos de trabajo Sistemas de Gestión	EV-CAL-MR-03 MATRIZ DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES. EV-CAL-FO-02 CONTROL DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES.																								



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES

CÓDIGO

EV-CAL-PR-02

VERSIÓN

8

VIGENCIA

2024

Página

10 de 11

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">EFICACIA Y CIERRE DE LAS ACCIONES</th> </tr> <tr> <th>FECHA SEGUIMIENTO</th> <th>EFICACIA DE LAS ACCIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Registrar la fecha en la cual se realiza el cierre de la acción debe ser igual o posterior a la finalización de la acción</td> <td> Evaluar la eficacia de la acción implementada Eficaz No eficaz </td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: Una vez se finalice con el Análisis de la eficacia y cierre de las acciones por cada oportunidad, esta fecha de cierre, se debe agregar en el formato EV-CAL-FO-02 CONTROL DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES, el cual, es administrado por la oficina del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	EFICACIA Y CIERRE DE LAS ACCIONES		FECHA SEGUIMIENTO	EFICACIA DE LAS ACCIONES	Registrar la fecha en la cual se realiza el cierre de la acción debe ser igual o posterior a la finalización de la acción	Evaluar la eficacia de la acción implementada Eficaz No eficaz		
EFICACIA Y CIERRE DE LAS ACCIONES										
FECHA SEGUIMIENTO	EFICACIA DE LAS ACCIONES									
Registrar la fecha en la cual se realiza el cierre de la acción debe ser igual o posterior a la finalización de la acción	Evaluar la eficacia de la acción implementada Eficaz No eficaz									
6.	Socialización	Se comunican los resultados de la implementación de Acciones a los funcionarios y/o equipo de trabajo correspondiente.	Líder de proceso	N/A						
7.	Archivo	Se archivan los registros generados durante el procedimiento de acuerdo a la TRD del a la oficina.	Equipos de trabajo Sistemas de Gestión	N/A						



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE LA CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS, MEJORAS U OPORTUNIDADES



SC 7384-1

SA-CERE 597526

OS-CER 597555

CÓDIGO

EV-CAL-PR-02

VERSIÓN

8

VIGENCIA

2024

Página

11 de 11

7. OBSERVACIONES:

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01	Resolución 128 -octubre 22 de 2008	Aprobación documentos
02	Resolución 134 -septiembre 20 de 2010	Actualización documentos
03	CAL-FO-17 / mayo 24 de 2011	Actualización documentos
04	CAL-FO-17 / Julio 30 de 2012	Actualización documentos
05	EV-CAL-FO-17 / abril 13 de 2017	Actualización documentos
06	EV-CAL-FO-17 / enero 16 de 2019	Actualización documentos
07	EV-CAL-FO-17 / febrero 08 de 2021	Actualización documentos
08	EV-CAL-FO-17 / marzo 05 de 2024	Actualización documentos

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Equipo de Trabajo Sistema Gestión de Calidad

LAURA LORENA PÉREZ CALDERÓN
Asesor SGC

MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA
Coordinador SGC

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.