



**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

Versión: 12

Fecha: 2015-04-14

Código: SGC-PRO-006

Página: 1 de 8

**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y
DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

NTC – ISO - 9001:2008

NTC – GP - 1000:2009

NTC-ISO/IEC 17025:2005

NTC-ISO/IEC 17020:2002

NTC-ISO/IEC 17021:2011

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.	3
2.	ALCANCE.	3
3.	ABREVIATURAS / DEFINICIONES	3
4.	CONTENIDO	4
4.1.	ACCIONES CORRECTIVAS	4
4.2.	ACCIONES PREVENTIVAS	5
4.3.	ACCIONES DE MEJORA	5
4.4.	REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.	5
4.5.	METODOLOGÍA	6
5.	RESPONSABILIDADES.	6
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.	7

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades encontradas, posibles problemas potenciales que se puedan presentar u oportunidades de mejora en los procesos y organismos evaluadores de la conformidad, con el fin de mejorar el servicio a los usuarios, agilizar los procesos y tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora apropiadas para evitar su reincidencia, ocurrencia y evidenciar el mejoramiento continuo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se generen en las actividades del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira, producto del trabajo en equipo ó iniciativa propia de los funcionarios, y las cuales tiendan al mejoramiento de los procesos y los organismos evaluadores de la conformidad.

3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una posible no conformidad u otra situación potencialmente indeseable que no se haya presentado antes.
- **Acción de Mejora:** Está orientada a la búsqueda de nuevas oportunidades en lugar de esperar que aparezcan los problemas. Debe impactar directamente al usuario y optimizar el proceso y debe estar soportada con evidencia de la mejora.

4. CONTENIDO

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora, permiten a la Universidad Tecnológica de Pereira, identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio y/o productos, plantear soluciones a las no conformidades detectadas y agilizar el desarrollo de las actividades de los procesos administrativos y organismos evaluadores de la conformidad. Para tal efecto existe un aplicativo en línea en la página web del Sistema de Gestión de Calidad. Ver Manual de Usuario para el Aplicativo Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.

4.1. ACCIONES CORRECTIVAS.

Al presentarse una no-conformidad en cualquier proceso u organismo evaluador de la conformidad el Jefe del Proceso o Director del Organismo Evaluador de la Conformidad revisa las no conformidades encontradas en las auditorías internas o resultantes de otras situaciones.

Una vez determinada una no conformidad, el Proceso u Organismo Evaluador de la Conformidad realiza el análisis de las posibles causas, definen las acciones a implementar para su solución y las registran de acuerdo a su origen en el Aplicativo Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.

Cuando la identificación de la no conformidad ponga en duda el cumplimiento con las políticas y procedimientos, se contempla la realización de auditoría adicional.

Se debe verificar el cierre de la no conformidad, en caso de persistir, se hace nuevamente uso del aplicativo en línea con las respectivas observaciones y acciones a tomar.

4.2 ACCIONES PREVENTIVAS

En el momento de identificar los problemas potenciales en la prestación de un servicio, el proceso u organismo evaluador de la conformidad, identifica problemas potenciales que puedan generar una no conformidad analizando los reportes de auditorías internas y auditorías externas, medición de la satisfacción de los usuarios, Mapa de riesgos de los procesos entre otros.

El Jefe del Proceso o Director del Organismo Evaluador de la Conformidad en conjunto con el personal involucrado, definen las acciones a implementar para su prevención y las registran de acuerdo a su origen en el Aplicativo Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora. Para el levantamiento de las acciones preventivas, se debe realizar el respectivo análisis de causas.

4.3 ACCIONES DE MEJORA

Al presentarse una acción de mejora en cualquier proceso u organismo evaluador de la conformidad, en la prestación del servicio ó realización del producto, el Jefe del proceso o Director del organismo evaluador de la conformidad y/o el personal involucrado, identifican acciones que generen una mejora sustancial en la prestación del servicio, un mayor impacto en el usuario y agilidad en el proceso.

4.4 REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

La Oficina de Gestión de Calidad, realiza seguimiento a la toma, cierre y efectividad de las acciones implementadas por el Jefe del proceso o Director del Organismo Evaluador de la Conformidad, mediante el uso del aplicativo en línea de la página web; en el momento de cierre de cada una de las acciones propuestas, el proceso debe diligenciar la efectividad en la implementación de la acción en el espacio requerido de **“resultados obtenidos”**; el Jefe del Proceso o Director del

Organismo Evaluador de la Conformidad , hará seguimiento permanente a la acción, con la asesoría e información de la Oficina de Calidad, enfocada a las correcciones y fechas de cumplimiento. Esta información hace parte de la revisión interna del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con el procedimiento Revisiones por la Dirección (SGC-PRO-004).

4.5 METODOLOGÍA

El Equipo de Gestión de la Calidad recibe la solicitud de la toma de acciones, verifica que la acción tomada tenga los soportes necesarios y hace las observaciones y envía nuevamente al proceso para su corrección, en el momento que no existan observaciones, se aprueba la acción y realiza el seguimiento necesario a su implementación y cierre.

Para el caso de los Organismos Evaluadores de la Conformidad, recibe las acciones generadas, revisa que cuenten con los soportes establecidos y que estén conforme a la metodología de mejora continua establecida en este procedimiento. En caso de existir observaciones, se remite al Organismo para su ajuste. En caso contrario, da visto bueno y continúa con el seguimiento y cierre de la acción. Posteriormente se asigna un funcionario como responsable de la socialización de las acciones correctivas, preventivas y de mejora y de **evaluar la eficacia de las acciones tomadas**, a través del aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el punto de **Resultados**. Al utilizar el formato impreso, está se evalúa en el **punto de eficacia** SGC-PRO-006-02 (acción correctiva).

Para efectos del uso del aplicativo en línea de acciones correctivas, preventivas y de mejora se cuenta con un manual del usuario que facilita su uso.

5. RESPONSABILIDADES.

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Equipo de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar, actualizar y divulgar el procedimiento y aplicativo en línea para acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Jefe del proceso Director del Organismo Evaluador de la Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir las claves de acceso al aplicativo a los funcionarios delegados para esta actividad. • Identificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Modificar la acción teniendo en cuenta las observaciones del Equipo de Gestión de la Calidad. • Hacer seguimiento a las actividades propuestas en cada una de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Funcionarios Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora para evitar no-conformidades o problemas potenciales.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

NTC-ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

NTC-GP-1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Requisitos



**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

Versión: 12

Fecha: 2015-04-14

Código: SGC-PRO-006

Página: 8 de 8

NTC-ISO/IEC 17025:2005 Norma Técnica Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.

NTC-ISO/IEC 17020:2002 Norma Técnica Criterios Generales para la Operación de Varios Tipos de Organismos de Inspección.

NTC-ISO/IEC 17021:2011 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los Organismos que Realizan la Auditoría y la Certificación de Sistemas de Gestión.

SGC-PRO-005 Procedimiento para control de Servicio y/o Producto no conforme

SGC-PRO-007 Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad SGC-PRO-

010 Procedimiento para Trabajo no Conforme Organismos Evaluadores de la Conformidad.

7. ANEXOS.

ANEXO 1. (SGC-FOR-006-02) Análisis de acción correctiva.

ANEXO 2. (SGC-FOR-006-03) Análisis de acción preventiva.

ANEXO 3. (SGC-FOR-006-04) Análisis de acción de mejora.

Elaborado por: _____ Funcionarios de la UTP	Revisado por: _____ Profesional Calidad	Aprobado por: _____ Coordinadora de Calidad
---	---	---