	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: PR-SIC-004 Versión: 04
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 05-Dic-2008	Fecha de versión: 03-Ago-2012

1. APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para identificar, evaluar y analizar las causas de las no conformidades reales o potenciales que se pueden llegar a materializar en el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC de la Escuela Colombiana de Carreras Industriales – ECCI, con el fin de evitar que se repitan o prevenir que ocurran.

Toda acción que se lleve a cabo para eliminar y/o prevenir la ocurrencia de una no conformidad detectada en el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, debe ser documentada en el formato de informe, análisis y seguimiento de acciones de mejora No. FR-SIC-002 o en el formato de plan de mejoramiento No.FR-SIC-006.

Las fuentes generales para la identificación de no conformidades y aplicaciones de acciones correctivas o preventivas son:

- Informes de las auditorias internas y externas.
- Resultados del análisis de los indicadores de gestión.
- Análisis de quejas, reclamos o sugerencias.
- Autoevaluaciones interinstitucionales.
- Resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Planes de mejoramiento

2. OBJETIVO

Definir la metodología para desarrollar las diferentes etapas involucradas para definir y llevar a cabo acciones correctivas, preventivas o de mejora, para dar cumplimiento a lo requerido en la norma NTC-ISO 9001:2008


3. RESPONSABLE

El Comité de Calidad es el órgano responsable en la definición y aprobación de este documento, delegando a los jefes de proceso para su seguimiento, ejecución y actualización de las actividades que se deriven de su aplicación.

3.1 Procesos o Áreas Involucradas

- Todos los procesos.

Elaborado por: <i>Ing. Manuela Quintero</i> Oficina de Calidad Fecha: 18-Nov-2008	Revisado por: <i>Ing. José Fernando López</i> Representante Alta Dirección Fecha: 01-Ago-2012	Aprobado por: <i>Adm. Eulises Sanchez</i> Vicerrector Administrativo Fecha: 03-Ago-2012
---	---	---

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			Código: PR-SIC-004 Versión: 04
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 05-Dic-2008	Fecha de versión: 03-Ago-2012	Página: No. 2 de 4


4. DOCUMENTOS CONTROLADOS ASOCIADOS

- Norma NTC ISO 9001:2008. No. DE-NR-001
- Formato informe, análisis y seguimiento de acciones de mejora. No. FR-SIC-002
- Formato plan de mejoramiento No. FR-SIC-006
- Listado maestro de quejas, reclamos y sugerencias. No. FR-SIC-016
- Listado maestro de documentos. No. LMD-001

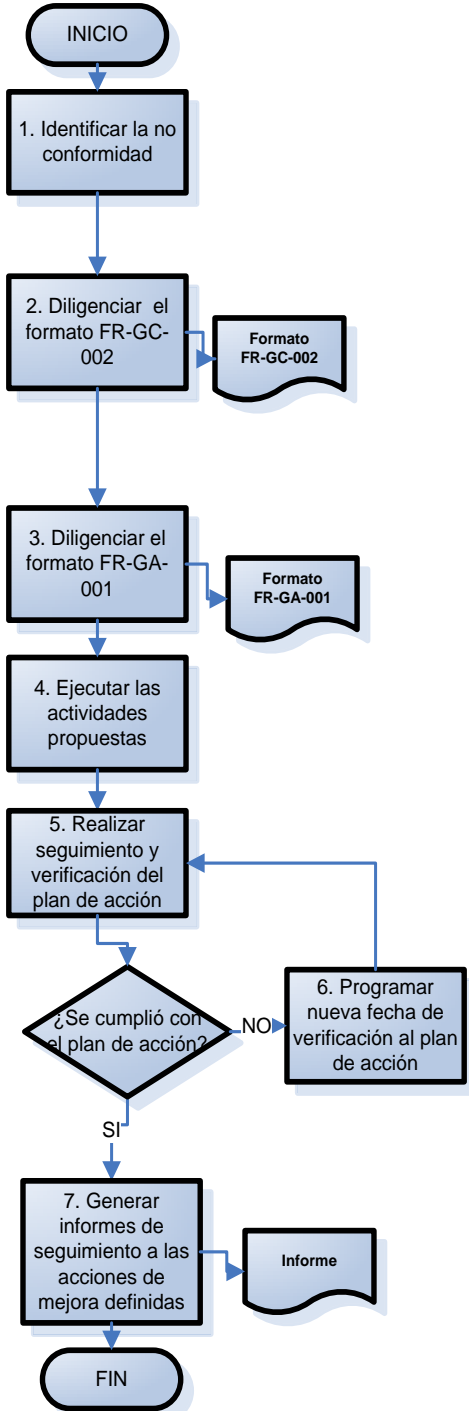
5. GLOSARIO

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Listado maestro de quejas, reclamos o sugerencias:** Permite registrar un control sobre acciones correctivas, preventivas o de mejora que se establecen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Requisito:** Expresión en el contenido de un documento, formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y de la cual no se permite ninguna desviación. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).

Elaborado por: <i>Ing. Manuela Quintero</i> Oficina de Calidad Fecha: 18-Nov-2008	Revisado por: <i>Ing. José Fernando López</i> Representante Alta Dirección Fecha: 01-Ago-2012	Aprobado por: <i>Adm. Eulises Sanchez</i> Vicerrector Administrativo Fecha: 03-Ago-2012
---	---	---

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: PR-SIC-004 Versión: 04
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 05-Dic-2008	Fecha de versión: 03-Ago-2012

6. MÉTODO

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la no conformidad. 2. Diligenciar el formato FR-SIC-002 identificando y analizando las causas para que se presente la no conformidad. <ul style="list-style-type: none"> • Fuente del reporte • Tipo de acción (correctiva o preventiva) • Determinar mínimo cuatro posibles causas. • Causa final. • Plan de acción. 3. Diligenciar el formato de plan de mejoramiento No. FR-SIC-006. 4. Ejecutar las actividades propuestas en los formatos diligenciados. 5. Realizar seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas en los formatos No. FR-SIC-002 y No.FR-SIC-006. 6. Programar nueva fecha de verificación del cumplimiento del plan de acción, en caso que este no se haya cumplido. 7. Generar informes de seguimiento por proceso del estado de las acciones correctivas y/o preventivas semestralmente. 	<p>Jefe de proceso / Usuario/ Auditor/ Alta dirección.</p> <p>Comité de Calidad. Jefes de proceso. Personas involucradas.</p> <p>Comité de Calidad. Jefes de proceso. Personas involucradas.</p> <p>Jefe de proceso.</p> <p>Oficina de calidad, Auditor (Cargo o comité).</p> <p>Oficina de calidad, Auditor (Cargo o comité).</p> <p>Oficina de calidad. (Cargo o comité).</p>

Elaborado por:

Ing. Manuela Quintero
Oficina de Calidad

Fecha: 18-Nov-2008

Revisado por:


Ing. José Fernando López
Representante Alta Dirección

Fecha: 01-Ago-2012

Aprobado por:

Adm. Eulises Sanchez
Vicerrector Administrativo

Fecha: 03-Ago-2012

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			Código: PR-SIC-004 Versión: 04
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 05-Dic-2008	Fecha de versión: 03-Ago-2012	Página: No. 4 de 4

7. REGISTROS DE CALIDAD

- Quejas, reclamos, sugerencias o no conformidades radicadas por los usuarios.
- Formato levantamiento análisis y seguimiento de acciones de mejora No. FR-SIC-002 diligenciados.
- Formato plan de mejoramiento No. FR-SIC-006 diligenciado.
- Registro del listado maestro de quejas, reclamos y sugerencias.

8. CONTROL A FALLOS

Elaborado por: <i>Ing. Manuela Quintero</i> Oficina de Calidad Fecha: 18-Nov-2008	Revisado por: <i>Ing. José Fernando López</i> Representante Alta Dirección Fecha: 01-Ago-2012	Aprobado por: <i>Adm. Eulises Sanchez</i> Vicerrector Administrativo Fecha: 03-Ago-2012
---	---	---