
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Código: PR-SG-004</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso: Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha de emisión: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha de versión: 26-Ene-2023</b>	

## 1. APLICACIÓN

Este procedimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora 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 Universidad ECCI, con el fin de prevenir, eliminar o mitigar las causas que se presenten o aquellas que se repitan.

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 levantamiento, análisis y seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora No. FR-SG-002.

Las fuentes generales para la identificación de no conformidades y de las aplicaciones de acciones correctivas o para abordar los riesgos 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.
- Riesgos.

## 2. OBJETIVO

Definir la metodología para el desarrollo de las diferentes etapas involucradas en la definición y realización de las acciones correctivas, no conformidades y oportunidades de mejora, por medio de la definición de actividades, responsables y controles requeridos para la identificación, análisis y cierre de las acciones, eliminar o mitigar las causas, en el momento de la identificación del hallazgo por parte del jefe de proceso o en momentos de auditorías, para dar cumplimiento a lo requerido en la norma NTC-ISO 9001:2015.



## 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.

<b>Elaborado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>	<b>Revisado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>	<b>Aprobado por:</b>  <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> <b>Rector</b>
<b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha: 26-Ene-2023</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Código: PR-SG-004</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso: Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha de emisión: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha de versión: 26-Ene-2023</b>	



#### 4. DOCUMENTOS CONTROLADOS ASOCIADOS

- Norma NTC ISO 9000:2015. No. DE-NR-002
- Norma NTC ISO 9001:2015. No. DE-NR-001
- Levantamiento, análisis y seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora. No. FR-SG-002
- Listado maestro de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias. No. FR-SG-016
- Listado maestro de documentos. No. FR-SG-006

#### 5. GLOSARIO



- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. (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).
- **Acción de mejora:** Acción encaminada a identificar oportunidades de mejora en los procesos con el fin de optimizarlos, aumentando su capacidad para cumplir con los requisitos y evidenciándolo con los resultados obtenidos.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Corrección de la no conformidad:** La acción emprendida respecto a una entidad no conforme, con el propósito de resolver la no conformidad.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Listado maestro de felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias:** Permite registrar un control sobre acciones correctivas o de mejora que se establecen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).

<b>Elaborado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>	<b>Revisado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>	<b>Aprobado por:</b>  <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> <b>Rector</b>
<b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha: 26-Ene-2023</b>

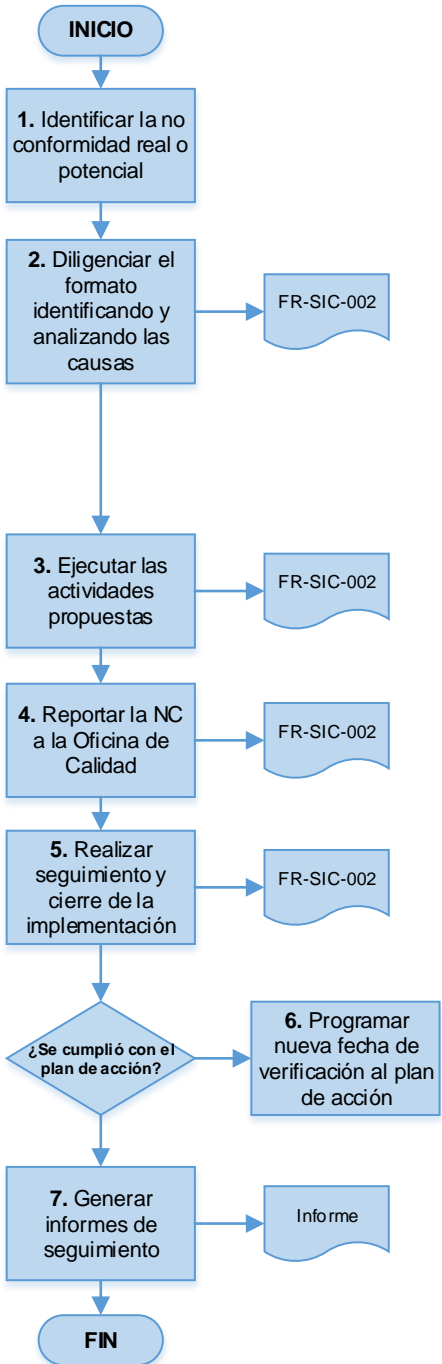
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Código: PR-SG-004</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso: Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha de emisión: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha de versión: 26-Ene-2023</b>	

- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **No conformidad potencial:** Situación potencialmente indeseable que puede afectar el desarrollo normal de los procesos y llegar a causar una no conformidad real, en la cual no hay incumplimiento de un requisito, pero puede llegar a generarse.
- **No conformidad real:** Incumplimiento de algún requisito preestablecido del usuario, la organización o legal.
- **Observación:** Son recomendaciones que le dan mayor solidez al sistema. Corresponden a oportunidad de mejora, ésta podría evitar una futura No Conformidad.
- **Oportunidad de mejora:** Situación conforme que denota la oportunidad de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos o mejorar un proceso de la Universidad.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Riesgo:** Efecto de incertidumbre. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).  
Es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda obstaculizar el normal desarrollo de las actividades del proceso, las funciones de la organización y le impidan el logro de sus objetivos.



<b>Elaborado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Revisado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Aprobado por:</b>  <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> <b>Rector</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>
--	---	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Código: PR-SG-004</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso: Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha de emisión: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha de versión: 26-Ene-2023</b>	

## 6. MÉTODO

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar la no conformidad real o potencial.</li> <li>Diligenciar el formato <b>No. FR-SG-002</b> identificando y analizando las causas para que se presente la no conformidad real o potencial, o la oportunidad de mejora. <ul style="list-style-type: none"> <li>Fuente del reporte</li> <li>Responsable</li> <li>Tipo de acción (correctiva o mejora)</li> <li>Determinar mínimo cuatro posibles causas</li> <li>Causa raíz (identificación de esa causa)</li> <li>Plan de acción</li> </ul> </li> <li>Ejecutar las actividades propuestas de acuerdo al plan de acción y seguimiento del formato <b>No. FR-SG-002</b>.</li> <li>Reportar la no conformidad real, potencial o oportunidad de mejora a la Oficina de calidad.</li> <li>Realizar seguimiento y cierre de la implementación de las acciones definidas en el formato No. FR-SG-002.</li> <li>Programar nueva fecha de verificación del cumplimiento del plan de acción, en caso que este no se haya cumplido.</li> <li>Generar informes de seguimiento por proceso del estado de las acciones correctivas y/o mejora anualmente.</li> </ol>	<p>Jefe de proceso Auditor Alta dirección</p> <p>Jefe de proceso</p> <p>Jefe de proceso</p> <p>Jefe de proceso</p> <p>Jefe de proceso Oficina de calidad Auditor Comité de Calidad</p> <p>Jefe de proceso Oficina de calidad Auditor Comité de Calidad</p> <p>Jefe de proceso Oficina de calidad Auditor Comité de Calidad</p>

<b>Elaborado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Revisado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Aprobado por:</b>  <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> <b>Rector</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>
--	---	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Código: PR-SG-004</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso: Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha de emisión: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha de versión: 26-Ene-2023</b>	

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

- Quejas, reclamos, sugerencias o no conformidades radicadas por los usuarios.
- Levantamiento, análisis y seguimiento a acciones correctivas y oportunidades de mejora.
- Seguimiento de acciones de mejora.
- Registro del listado maestro de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 8. CONTROL A FALLOS

Fallo o Excepción	Acción(es)
Cuando los responsables de ejecutar las acciones correctivas o mejora propuestas no las realizan.	El jefe de proceso debe revisar el plan de acción propuesto con su equipo de trabajo. Verificar si tienen compartidas las responsabilidades con otras dependencias. Realizar el levantamiento de las acciones.
No se realiza el registro de las acciones correctivas y oportunidades de mejora.	El jefe de proceso debe documentar su plan de acción con la participación del equipo de trabajo. Establecer entregables, responsables y fechas. Realizar el levantamiento de las acciones.
No se realiza el seguimiento de los planes de acción.	El jefe de proceso debe realizar el seguimiento y las verificaciones que conlleven las actividades establecidas en el plan de acción. Si requiere el apoyo de la Oficina de Control Interno y auditoría o de la Oficina de Calidad debe realizar la respectiva solicitud a cada área.
No se realiza el seguimiento de la eficacia de las acciones cerradas	El jefe de proceso debe partir del cierre del plan de acción. Debe establecer un tiempo prudencial después del cierre para realizar el seguimiento de las actividades.

<b>Elaborado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Revisado por:</b>  <i>Ing. Ingrid Mayerly Suárez Ladino</i> <b>Jefe de Calidad</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>	<b>Aprobado por:</b>  <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> <b>Rector</b>  <b>Fecha: 26-Ene-2023</b>
--	---	---