

	<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>

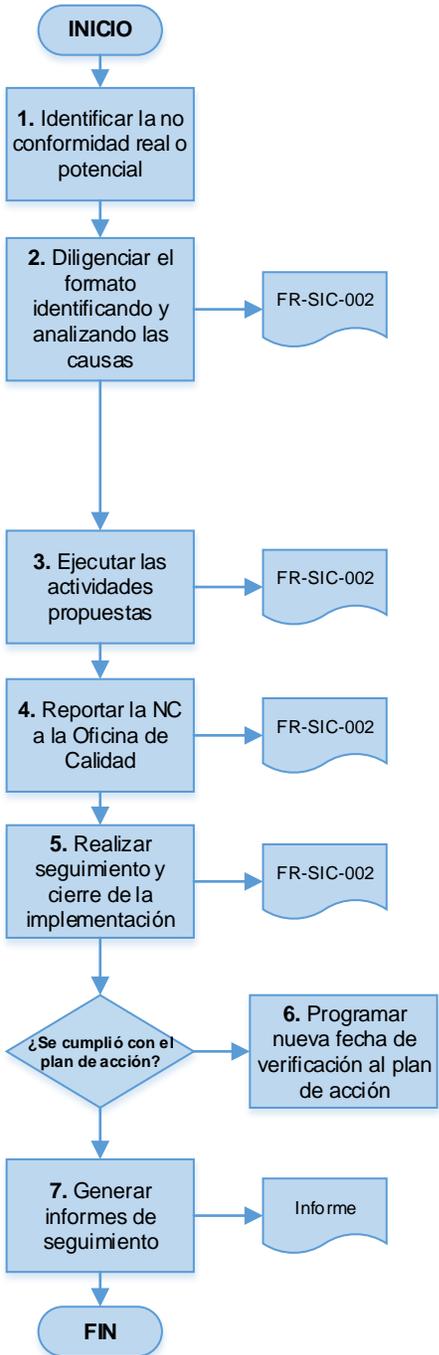
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Código: PR-SG-004</b> <b>Versión: 01</b>	<small>CERTIFICADA POR:</small>   <small>CO-SC 7188-1</small>
	<b>Proceso: Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha de emisión: 26-Ene-2023</b>	<b>Fecha de versión: 26-Ene-2023</b>	

- **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)
<p>Cuando los responsables de ejecutar las acciones correctivas o mejora propuestas no las realizan.</p>	<p>El jefe de proceso debe revisar el plan de acción propuesto con su equipo de trabajo.</p> <p>Verificar si tienen compartidas las responsabilidades con otras dependencias.</p> <p>Realizar el levantamiento de las acciones.</p>
<p>No se realiza el registro de las acciones correctivas y oportunidades de mejora.</p>	<p>El jefe de proceso debe documentar su plan de acción con la participación del equipo de trabajo.</p> <p>Establecer entregables, responsables y fechas.</p> <p>Realizar el levantamiento de las acciones.</p>
<p>No se realiza el seguimiento de los planes de acción.</p>	<p>El jefe de proceso debe realizar el seguimiento y las verificaciones que conlleven las actividades establecidas en el plan de acción.</p> <p>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.</p>
<p>No se realiza el seguimiento de la eficacia de las acciones cerradas</p>	<p>El jefe de proceso debe partir del cierre del plan de acción.</p> <p>Debe establecer un tiempo prudencial después del cierre para realizar el seguimiento de las actividades.</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>
--	---	---