

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código</b>	PR-GQ-O3/V0
		<b>Página</b>	1

## 1. Objetivo

Establecer las directrices para hacer seguimiento, identificar, analizar, verificar y cerrar las acciones correctivas a No conformidades detectadas en las posibles diferentes fuentes generadoras de acciones correctivas tales como: quejas de los clientes, ejecución de los procesos, revisiones por la dirección, resultados de indicadores, insumos o productos no conformes, las auditorías internas, y todas aquellas no conformidades que se puedan generar en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander, definiendo las acciones que permitan identificar la causas reales de las no conformidades, con el fin de dar un tratamiento adecuado mediante un plan de acción, para emprender la acciones correctivas necesarias.

## 2. Alcance

Inicia en la detección o identificación del incumplimiento de un requisito, hasta la determinación del cierre eficaz de la acción correctiva, por parte de los involucrados en determinar y dar solución a las no conformidades reales presentadas.

## 3. Responsable

El **Coordinador de Calidad**, es el responsable de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal en el entendimiento del mismo para que se aplique correctamente por parte de los responsables de procesos.

## 4. Definiciones

### 4.1 Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa real de una no conformidad detectada u otra situación indeseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

### 4.2 Corrección

Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada. (La corrección elimina el efecto de la no conformidad, mas no su causa raíz).

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Lady Diana Chaparro Martínez		Víctor Manuel Ardila Soto		Víctor Manuel Ardila Soto	
Fecha	6 de Octubre de 2008	Fecha	20 de Octubre de 2008	Fecha	20 de Octubre de 2008

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código</b>	PR-GQ-O3/V0
		<b>Página</b>	2

#### **4.3 Hallazgo**

Resultado de la comparación de los criterios (Procedimientos, instructivos, etc.) frente a las evidencias (Registros).

#### **4.4 No conformidad**

Incumplimiento de un requisito. (Para eliminar una no conformidad puede ser necesario implementar una corrección y dependiendo del impacto se puede requerir de implementar una acción correctiva).

#### **4.5 Queja o Reclamo**

Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos y/o servicios o al propio proceso del tratamiento de las quejas donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

#### **4.6 Producto / Servicio No Conforme**

Producto o Servicio que no cumple con los requisitos del cliente. Es el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### **4.7 Acción Preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad Potencial u otra situación potencialmente indeseable. Es decir, la Acción Preventiva actúa sobre las causas de No Conformidades que no han ocurrido, o sea para prevenir su ocurrencia.

### **5. Contenido**

<b>5.1 Identificación y análisis de la No Conformidad</b>	<b>Responsable: Cliente interno (cualquier funcionario de cualquier proceso), cliente externo, autoridades de control, auditores externos.</b>
<p>Una no conformidad puede provenir de una queja o reclamo del cliente, de la ejecución diaria de los procesos, revisión por la dirección, comportamiento de los indicadores de gestión, auditorías internas, etc.</p> <p>Una vez realizada la identificación se procederá a reportar al Coordinador de Calidad, para que sea convocado el Grupo de Mejoramiento del proceso.</p> <p>Cuando se reporte una no conformidad, el responsable de la solución debe analizar el impacto del incumplimiento y determinar si se requiere dar solución inmediata a la no conformidad a través de una corrección (ver ítem 5.2) y/o</p>	

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código</b>	PR-GQ-O3/V0
		<b>Página</b>	3

acción correctiva apropiada.

Para cada una de las no conformidades reportadas se deben identificar las posibles causas que generan el incumplimiento. Tener en cuenta los diferentes aspectos e identificar el porqué. Así como las causas identificadas ordenarlas y enumerarlas de acuerdo a la importancia (utilizar herramienta estadística adecuada para identificación de causas y su priorización).

También se debe determinar cuales de las causas identificadas se deben trabajar para garantizar que el problema no se vuelva a presentar.

<b>5.2 Definición de la Corrección y/o Acción correctiva de la No Conformidad</b>	<b>Responsable: Líder de Proceso o funcionario asignado – Coordinador de Calidad</b>
<p>Cuando se requiere dar solución inmediata a una no conformidad detectada en el producto y/o servicio, se deben aplicar las disposiciones del procedimiento Control de producto o servicio no conforme. Cuando la no conformidad proviene de una queja o reclamo del cliente deben tenerse en cuenta las disposiciones del Procedimiento de quejas y reclamos para darle tratamiento (corrección) a la queja, y luego verificar si amerita o no generar una acción correctiva en cualquiera de los dos casos.</p> <p>Determinar la acción correctiva apropiadas (plan de acciones correctivas) a los efectos o impactos de las no conformidades encontradas, es decir de un grado adecuado o proporcional a la magnitud de la no conformidad y a los riesgos identificados (Los planes de acción a implementar deben ser presentados en un máximo de 8 días para su verificación al Coordinador del SGC).</p> <p>El coordinador de calidad junto con el líder del proceso implicado deberán determinar la conveniencia del plan de acción a implementar que permita eliminar las causas que generan la no conformidad, verificando la asignación correcta del responsable de su ejecución, recursos requeridos, fecha máxima de ejecución y conveniencia de la acción, una vez aprobada, se procede a informar al Grupo de mejoramiento del proceso implicado para la implementación del plan de acciones correctivas.</p> <p>Nota: Mensualmente el Coordinador del SGC consolidará los planes de acciones correctivas, para luego poder proceder a su seguimiento de cierre eficaz (ver ítem 5.4).</p>	

<b>5.3 Implementación de la Acción Correctiva</b>	<b>Responsable: Líder del proceso o responsable asignado o Grupo de</b>
---	---

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código</b>	PR-GQ-O3/V0
		<b>Página</b>	4

<b>Mejoramiento del proceso</b>
<p>En los casos que se requiera implementar acciones correctivas, deben ser diligenciadas en el formato de “Acciones de Mejoramiento del SGC “(código <b>xxx</b> ). Se debe tener en cuenta al abrir la no conformidad la fuente que identifica esta. Adicionalmente, se debe relacionar el o los procesos que podrán estar relacionados en la solución.</p> <p>Se debe tener claro que en caso de que existan varias no conformidades que requieran acciones correctivas, su aplicación está supeditada a la prioridad que se establezca, dependiendo del grado de afectación al cliente, al proceso, de los recursos disponibles (o de su aprobación de asignación), entre otros; Esta prioridad la define el Coordinador de Calidad junto con el líder del proceso.</p> <p>El plazo para el cumplimiento de una acción correctiva será de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad (la registrada en el formato de Plan de Acciones Correctivas); en caso contrario de requerirse un mayor plazo debe ser justificado.</p> <p>El responsable de la ejecución de la acción correctiva debe liderar y realizar el seguimiento hasta que esta acción implementada sea efectiva (ver ítem 5.4).</p>

<b>5.4 Seguimiento de la acción correctiva</b>	<b>Responsable: Coordinador de Calidad y Responsable de la Ejecución</b>
<p><b>Del Coordinador de Calidad :</b></p> <p>Cumplido el tiempo de ejecución de la acción, el Coordinador de calidad deberá revisar y hacer seguimiento para determinar que realmente las actividades implementadas eliminan la no conformidad detectada y así mismo realizar el consolidado de las acciones de mejora.</p> <p>Comprueba el cierre de la no Conformidad y su eficacia procediendo así:</p> <p>Si aún no se ha cerrado la no Conformidad una vez cumplido el plazo de su cierre:</p> <p>a) Solicita al responsable de la ejecución de la acción un informe donde se expliquen las causas o justificación del incumplimiento en el cierre de la no Conformidad.</p> <p>Verifica si fueron utilizados apropiadamente los recursos asignados para la ejecución de la acción correctiva.</p>	



b) Elabora informe consolidado periódico para ser tenido en cuenta en la revisión por la dirección.

**Del Grupo de Mejoramiento del Proceso :**

a) Si aún no se ha cerrado la no conformidad una vez cumplido su plazo de cierre:

El responsable de la ejecución de la acción, analiza en reunión de Grupo de Mejoramiento y presentan alternativas de solución para que se implemente de nuevo el plan. **Va al paso 5.1.**

Si se cerró la no Conformidad y no fue eficaz (La no Conformidad persiste), el responsable de la ejecución de la acción, analiza junto con el grupo de mejoramiento del proceso y presenta otras alternativas de solución. **Va al paso 5.1.**

Del Coordinador de Calidad y Grupo de Mejoramiento del proceso :

a) Si se cerró la no Conformidad y se verificó su eficacia se procede de la siguiente manera:

Se debe analizar si la aplicación de esas acciones correctivas afectan o no algún procedimiento ya establecido, con el fin de llevar a cabo los cambios en dichos documentos a través de la “solicitud de actualización de documentos” Actualiza los documentos que hayan sufrido modificaciones por causa de las soluciones implantadas de acuerdo con el **Procedimiento de “ Control de Documentos”.**

En caso que la acción correctiva sea eficaz, se debe realizar el cierre a la no conformidad registrando en el formato de “Acciones de Mejoramiento al SGC” (de código .

Socializa a las partes interesadas los cambios y resultados de las acciones tomadas.

**6. Documentos de referencia**

NTCGP 1000:2004 Norma técnica de la calidad en la gestión pública.  
Procedimiento para el Control de los Documentos  
Procedimiento de Control del Producto/servicio  
Procedimiento de Quejas y Reclamos

**7. Historial de modificaciones**

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código</b>	PR-GQ-O3/V0
		<b>Página</b>	6

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION

## 8. Control de registros

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
FO-GQ-10	ACCIONES DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Líderes de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Personal Autorizado por el Administrador(a) del S.G.C	2 años	Archivo Central de la Universidad

## 9. Anexos

Anexo 1. Formato de “Acciones de Mejoramiento al SGC” Código FR-GQ-10