

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

TABLA DE CAMBIOS		
Fecha	Cambio	Descripción
30/09/2014	Parcial	Ajuste en el encabezado del procedimiento

1. OBJETIVO

Establecer el método para analizar, corregir, prever, mitigar y/o eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos procesos de la Institución.

3. DEDFINICIONES

- ✓ **No Conformidad Real:** Incumplimiento de un requisito.
- ✓ **No Conformidad Potencial:** Riesgo de incumplir de un requisito.
- ✓ **Correctivo:** Acción inmediata tomada con respecto a una situación no conforme con el propósito de resolverla sin haber analizado la causa que la genera.
- ✓ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ✓ **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- ✓ **Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar sin la necesidad de haber identificado una no conformidad real o potencial.
- ✓ **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

- ✓ **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la institución y le impidan el logro de sus objetivos.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 CONDICIONES GENERALES

La acción emprendida por iniciativa propia y que apunta a la optimización de un proceso es llamada acción de mejora continua y se documenta en el FORMATO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA que se encuentra en software integrado de gestión de calidad Isolucion.

La Rectoría, los líderes de Proceso y sus equipos de trabajo determinan y ejecutan las acciones para prever, corregir, mitigar y/o eliminar las No Conformidades detectadas en la prestación del servicio y se documentan en el FORMATO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA.

4.2 METODOS PARA IDENTIFICACION DE CAUSAS

✓ LLUVIA DE IDEAS

Estructurada: cada persona del grupo debe dar una idea, cuando le toque el turno de participar, en el caso de no aportar alguna deberá esperar su turno en la vuelta siguiente.

No estructurada: Los miembros del grupo aportan ideas tan pronto como se les viene a la mente.

APLICACIÓN

- Se debe escoger un moderador.
- Se debe concretar el tema que se va a tratar.
- Se debe solicitar ideas a los participantes (en el proceso de generación de ideas no está permitido evaluar las ideas, ni criticar, ni minimizarlas)
- Cuando se agote la generación de ideas se procede a clasificarlas y a efectuar un análisis crítico para asegurar que todas las ideas se comprenden y destacar las que no son convenientes.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

- Para la selección es importante considerar las ideas más significativas y factibles (si no hay consenso se procede a votar para la selección definitiva de ideas).
✓ **LOS CINCO POR QUÉ'S**

Esta herramienta es útil cuando el grupo requiere encontrar la causa raíz, cuando requiere un análisis más profundo y cuando existen muchas causas.

Ante la presencia de un problema hacemos cinco veces seguidas la pregunta ¿Por qué? (se termina de realizarse esta pregunta cuando no haya más respuestas, puesto que esto nos indica que ya identificamos la causa del problema).

✓ **DIAGRAMA CAUSA EFECTO O ESPINA DE PESCADO**

Son trazados para ilustrar claramente las causas que afectan un proceso, identificándolas y relacionándolas unas con otras, para cada caso pueden identificarse categorías de causas principales.

APLICACIÓN

- Se definen las distintas categorías para poder agrupar las causas, estas categorías son conocidas como las 5M`s (Maquinas, Método, Mano de obra, Materiales, Medio ambiente)
- Se anotan las distintas causas según las distintas categorías.
- Se selecciona las causas que se consideren más probables.
- Se organizan las causas remarcadas en el orden de importancia

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

6. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADO S
1	<p>IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:</p> <p>Identifique la oportunidad de mejora, la no conformidad detectada o potencial según las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas • Análisis de datos del Sistema Integrado de Gestión de la calidad • Servicios no conformes • Medición y control de procesos • Resultados de los indicadores de gestión. • Sugerencias de mejoramiento por parte de los responsables de procesos. • Evaluaciones de la percepción de la satisfacción de los Clientes • Evaluaciones del clima organizacional • PQRS • Revisiones por la 	LIDERES DE PROCESO		<p style="text-align: center;">Reporte de acciones correctivas, y preventivas y de mejora</p> <p style="text-align: center;">Reporte del servicio no conforme</p>

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
	dirección <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos 			
2	ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD: Reportar las no conformidades detectadas y analizarlas con base en la frecuencia de repetición, la incidencia e impacto de la situación presentada. Determinar: Qué, Quién, Cómo, Cuándo y Dónde ocurre la situación.	LÍDERES DE PROCESOS Y SUS EQUIPOS DE TRABAJO	Frecuencia acciones correctivas	Reporte de acciones correctivas y preventivas”
3	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: Detallar todos los aspectos fundamentales que hacen parte de la no conformidad encontrada.	LÍDERES DE PROCESOS	Redacción de la no conformidad	Reporte de acciones correctivas y preventivas
4	ANÁLISIS DE CAUSAS: Determinar las causas “raíz” de la situación o problema que surge de la no conformidad. Una vez definidas y agrupadas las causas, se procede a plantear las posibles soluciones, bien sea solo para la causa raíz o para varias de las	LÍDERES DE PROCESO		

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
	causas encontradas. (Pueden utilizarse técnicas como Espina de Pescado (5M), Por qué y por qué, lluvia de ideas para el análisis de causas).			
5	REPORTE DE LA NO CONFORMIDAD COMO ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA: Realizar el registro de la acción correctiva o preventiva en software integrado de calidad Isolucion, definiendo una o más acciones para eliminar las causas del problema e informar a la oficina de planeación el registro de la misma.	LÍDERES DE PROCESO		Reporte de acciones correctivas, y preventivas y de mejora.
6	REGISTRO Y REMISIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA: Se evalúa la acción correctiva o preventiva en términos de pertinencia, importancia y correcta identificación de causas, de requerir ajustes, asesora al Líder	JEFE DE PLANEACION JEFE DE CONTROL INTERNO PROFESIONAL UNIVERSITARIO-CALIDAD		

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
	de proceso en su correcta formulación y registra el plan de acción a seguir. Si la acción es dirigida a otra área, ésta se remite al director o líder del proceso responsable de la acción correctiva o preventiva.			
7	EJECUTAR LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA: Implementar las mejores soluciones, mediante la definición del plan de acción específico: <ul style="list-style-type: none"> – Que se hará – Por qué se debe hacer (que se espera obtener) – Donde se ha de implementar la solución – Quién debe implementarla – Cuándo se debe implementar – Como se debe hacer la implementación 	LÍDERES DE PROCESO		Reporte de acciones correctivas, y preventivas y de mejora
8	REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES: El Jefe de Control Interno de	JEFE DE CONTROL INTERNO	Pertinencia en el tiempo en el seguimiento de acciones correctivas.	Reporte de acciones correctivas, y preventivas y de mejora

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
	manera periódica evalúa la ejecución de la acción preventiva o correctiva y asesora al líder del proceso en las acciones a tomar y los plazos establecidos. Se realizan tantos seguimientos como sean necesarios para verificar la eficacia de las acciones			
9	VERIFICACIÓN LA EFICACIA DE LAS ACCIONES: Si aún no se ha cerrado la no conformidad -Solicite al Líder del proceso un informe donde explique las causas del incumplimiento en el cierre de la no conformidad. -Reúname con el responsable implicado, para analizar y presentar alternativas de solución para que se implemente de nuevo el plan. Si se cerró la no conformidad -Envíe al Jefe de Planeación, el informe de seguimiento de acciones correctivas y preventivas.	JEFE DE CONTROL INTERNO JEFE DE PLANEACION	Consolidado de acciones correctivas y preventivas.	Seguimiento acciones

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
Código: GMC-PRD-04	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADO S
	-Actualice los procedimientos que hayan sufrido modificaciones por causa de las soluciones implantadas.			

7. ANEXOS

No aplica



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

Código: GMC-PRD-03

Versión: 02

Fecha de Aprobación:
12/02/2013