

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2015-NOV-10	01	Documento inicial.
2016-ENE-20	02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se agrega el control de cambios a este documento.</li> <li>• Se agrega el numeral 4.6</li> <li>• Se da claridad en cuándo y cómo tomar corrección y/o Acción correctiva.</li> <li>• Se deja como metodología de análisis de causas lluvia de ideas y se amplía la información en la Actividad No.4.</li> <li>• Se agrega en el numeral 5, los elementos simbólicos relacionados con colores y gráficos para guiar al líder del proceso de forma dinámica y permitir la correcta identificación de correcciones, acciones correctivas y/o el análisis de causas.</li> </ul>
2017-DIC-18	03	Se cambia el concepto de acción preventiva por acción de mejora, según actualización de la norma ISO 9001:2015; por esto el nombre del procedimiento cambia de Acción Correctiva y preventiva por Acciones de Mejora y/o Correctivas. Se mejora la descripción de actividades del procedimiento.

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para implementar acciones de mejora o correctivas que nos permita analizar y dar tratamiento a las no conformidades reales o potenciales identificadas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de producto / servicio no conforme identificadas por los procesos con hallazgos de incumplimiento y termina con la verificación del cierre y declaración de eficacia de las acciones correctivas.

### 3. DEFINICIONES

**3.1. ACCIÓN CORRECTIVA:** Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**3.2. NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**3.3. CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

**3.4. PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME:** Bien y/o servicio que no cumple con uno o varios de los requisitos.

**3.5. ANÁLISIS DE CAUSAS:** Metodología mediante la cual se determina la raíz de un problema real o potencial, mediante las técnicas de espina de pescado y ¿Por qué? ¿Por qué? ¿Por qué?, con el propósito de identificar el fondo del problema.

**3.6. ACCIONES DE MEJORA:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

### 4. CONSIDERACIONES GENERALES

**4.1.** Las acciones correctivas serán consideradas como cerradas una vez haya sido verificada la eliminación de las causas que originaron la no conformidad que le dio origen.

- 4.2.** Una acción correctiva se puede generar por una No conformidad en los procesos en el producto/servicio.
- 4.3.** Las acciones correctivas que se tomen, incluye el análisis de causa raíz del problema, la secuencia de actividades, fechas de cumplimiento, el responsable de ejecución y se registrara en el formato de REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08
- 4.4.** El área responsable de atender la no conformidad, informa al detector las acciones tomadas de la no conformidad levantada.
- 4.5. Ejemplo para realizar correcciones:** La Corrección es eliminar ese incumplimiento o error detectado antes de que el usuario reciba el servicio.

PROCESO	NO CONFORMIDAD	CORRECCION	RESPONSABLE
<b>GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA</b>	Elaboración de material publicitario con errores de ortografía, contenido, diagramación.	Corregir lo encontrado en el material publicitario, antes de ser divulgado.	Director de marketing y comunicaciones, coordinador de comunicaciones.
<b>REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO</b>	Error en la digitación de los certificados de estudio así como en la expedición del carnet del estudiante (antes de que el estudiante lo reciba).	Corrección de los datos de forma inmediata haciendo una verificación aleatoria y entregar corregido al estudiante.	Profesional de apoyo admisiones y registro
<b>GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	La ficha psicológica del usuario establecido como soporte de la atención del servicio de Psicología de la institución, no cumple con la custodia y confidencialidad de los registros de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, puesto que el responsable de su archivo lo ha estado haciendo en el lugar no definido para estos.	Ubicar las fichas Psicológicas en el lugar de archivo establecido con mecanismos de seguridad (bajo llave).	Profesional del área
<b>GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	En el Sistema de información no se han diligenciado los datos en las últimas dos semanas por el responsable de la biblioteca relacionados con el Préstamo de Material Bibliográfico.	Realizar el diligenciamiento del formato de préstamo del material Bibliográfico de ahora en adelante y actualizar la información de hace dos semanas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La persona responsable de la biblioteca.</li> <li>• Líder de Proceso</li> </ul>
<b>PROYECCIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN</b>	Dentro del Listado Maestro de Registros no se encuentran controlados todos los registros establecidos en los procedimientos del proceso.	Incluir en el Listado maestro de Registros los documentos correspondientes a los procedimientos del	Director de proyección social y extensión

PROCESO	NO CONFORMIDAD	CORRECCION	RESPONSABLE
		proceso.	
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	La evaluación de proveedores no ha realizado a los proveedores que suministraron insumos en los últimos tres (3) meses.	Realizar la evaluación de los proveedores faltantes.	Director administrativo
<b>TICS</b>	Incumplimiento de las rutinas de mantenimiento establecidas en el plan o ausencia de la evidencia escrita de tal actividad.	Realizar el mantenimiento de equipos de acuerdo con lo establecido en el plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Director Tic's Auxiliar de Tic's
<b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>	Faltan los soportes de algunos cargos relacionados con educación, formación, habilidades y experiencia.	Completar los soportes establecidos para el cargo solicitando al empleado vía e-mail.	Director de Talento Humano

## 5. DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	<b>IDENTIFICAR HALLAZGO (ASPECTO POR MEJORAR Y/O NO CONFORMIDAD)</b>	Colaborador, usuario, beneficiario, auditores	NA	<p>Identifica el hallazgo (aspecto por mejorar/no conformidad), el cual puede provenir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Salida no conforme</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Quejas o reclamos de usuarios o beneficiarios, donde se compruebe incumplimiento a requisitos pactados con los usuarios o beneficiarios.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Resultado de la revisión por la dirección al SGC.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Hallazgos de incumplimiento en Auditorias de calidad tanto internas como externas.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Matriz de Riesgos</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Comportamiento de los indicadores de gestión.</li> </ul>
2	<b>REPORTAR (ASPECTO POR MEJORAR Y/O NO CONFORMIDAD)</b>	Responsable de dar solución al aspecto por mejorar y/o no conformidad	REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08	<p>Cuando se reporte una no conformidad o aspecto por mejorar, el responsable de la solución debe analizar el impacto de incumplimiento y determinar si requiere dar solución inmediata al hallazgo.</p> <p>Así mismo, se describir en forma detallada la no conformidad o aspecto por mejorar.</p>
3	<b>¿REQUIERE ACCIÓN INMEDIATA?</b>	Responsable de dar solución al aspecto por mejorar y/o no conformidad	NA	<p>Si la respuesta es afirmativa, continúe con la actividad No. 4. De lo contrario pasar a la actividad No. 5.</p>

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	<b>CORREGIR (ASPECTO POR MEJORAR Y/O NO CONFORMIDAD)</b>	Responsable de dar solución al aspecto por mejorar y/o no conformidad	REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08	<p>Cuando se requiere dar solución inmediata a una no conformidad se deben aplicar las disposiciones del Procedimiento control del Servicio no conforme AC-PR-08 o cuando la no conformidad proviene de una Queja o un Reclamo deben tenerse en cuenta las disposiciones del Procedimiento de PQRS xx.</p> <p>En el formato REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08 en el Ítem "Corrección" de color <b>Rojo</b> describir la acción establecida para eliminar el incumplimiento.</p> <p>Para ejecutar correcciones: guíese por los ejemplos descritos en el numeral <b>4.6</b> de este procedimiento.</p> <p><b>Nota:</b> El primer paso siempre debe ser la corrección del fallo, y una vez resuelto, proceder a analizar la causa por la que se ha producido.</p>
5	<b>ABRIR ACCION DE MEJORA O CORRECTIVA (NO CONFORMIDAD /ASPECTO POR MEJORAR)</b>	Responsable de dar solución al aspecto por mejorar y/o no conformidad	REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08	<p>Abre acción de mejora o correctiva en los casos que se requiera implementar, estas deben ser diligenciadas en el formato REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08 en el campo de color <b>amarillo</b>.</p> <p>Se debe tener en cuenta al abrir la no conformidad la fuente que identifica ésta.</p>

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	<b>INVESTIGAR CAUSAS (ASPECTO POR MEJORAR/NO CONFORMIDAD)</b>	Responsable de dar solución al aspecto por mejorar y/o no conformidad	REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08	<p>Se realiza el análisis de causas de la no conformidad real a través de la herramienta lluvia de ideas, las cuales se registran en el formato REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08</p> <p><b>LLUVIA DE IDEAS:</b> Esta técnica es usada para ayudar al grupo a crear tantas ideas como sea posible en el menor tiempo posible.</p> <p>PASOS A SEGUIR PARA APLICAR LLUVIA DE IDEAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Antes de la lluvia de ideas</i> Definir el propósito Elegir pocos participantes (de 3 a 5) Definir un espacio y las herramientas para el ejercicio</li> <li>• <i>Durante la lluvia de ideas</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escribir el problema tratado para que esté claro para todos.</li> <li>2. No criticar nunca las ideas.</li> <li>3. Escribir las ideas en un lugar visible para todos, evitando malos entendidos y repeticiones.</li> <li>4. Anotar las palabras del que aporta la idea; no interpretarlas a la manera del que la escribe.</li> <li>5. Ser breve</li> </ol> </li> <li>• <i>Después de la lluvia de ideas</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resaltar las ideas consideradas más acertadas.</li> </ol> </li> </ul> <p>Dedicar tiempo para evaluar las ideas y decidir.</p>
7	<b>DEFINIR PLAN DE ACCIÓN A SEGUIR</b>	Responsable de dar solución al aspecto por mejorar y/o no conformidad	REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08	<p>Se definen las acciones de mejora o correctivas a seguir, incluyendo los responsables de las acciones y las fechas límite de la acción, en el campo color <b>verde</b> del formato de REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08.</p> <p>El responsable del proceso asignado aprueba mediante firma la acción de mejoramiento.</p>
8	<b>REALIZAR EL PLAN DE ACCION</b>	RESPONSABLE DEL PROCESO	NA	Ejecutar las actividades en los plazos establecidos

**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE  
MEJORA Y/O CORRECTIVAS**

<b>Código</b>	AC-PR-06
<b>Versión</b>	03
<b>Fecha</b>	2017-DIC-18
<b>Página</b>	6 de 6

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9	<b>REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN</b>	Coordinador de Calidad	REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08	<p>Se realiza el seguimiento para determinar si las acciones planeadas fueron eficaces y lograron el cierre de las no conformidades presentadas.</p> <p>Se registra el seguimiento en el formato REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08.</p> <p>Al hacer el seguimiento de las acciones propuestas si se encuentra que no ha habido avance la no conformidad se escala al jefe inmediato.</p> <p><b>Nota</b> Las acciones son eficaces cuando la no conformidad no se vuelve a repetir.</p>
10	<b>¿ACCIÓN ES EFICAZ?</b>	Coordinador de Calidad	REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08	Si las acciones planteadas no fueron eficaces, se requiere levantar una nueva acción correctiva (ver actividad 5) de lo contrario continúe con la actividad nº 9.
11	<b>CERRAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>	COORDINADOR DE CALIDAD	REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA O CORRECTIVA AC-FO-08	<p>La única manera de verificar la eficacia de una acción es revisar durante un tiempo determinado (6 meses).</p> <p>Una vez hecho esto se da como conforme el producto/servicio proceso por medio de la firma y la fecha de cierre de la no conformidad.</p>

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
<b>Nombre</b>	Shirly Marcela Ardila	<b>Nombre</b>	Shirly Marcela Ardila	<b>Nombre</b>	Sandra Navarro
<b>Cargo</b>	Coordinadora de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinadora de Calidad	<b>Cargo</b>	Rectora