

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**1. OBJETIVO**

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia o que ocurra.

3. RESPONSABLES**3.1. JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN – REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

Es el responsable de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

3.2. FUNCIONARIOS DE TODA LA UNIVERSIDAD

Son los encargados de generar una Solicitud de Acción Preventiva y/o Correctiva y de mejora cuando sea necesario, aplicando los lineamientos descritos en este procedimiento.

4. GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos:

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**5. POLITICAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN**

Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- **GENERALIDADES**

La planificación de las acciones correctivas y preventivas y de mejora incluye la evaluación de la importancia de los problemas, y se hace en términos del impacto potencial en aspectos tales como costos de operación, costos de no conformidad (Incumplimiento de un requisito), desempeño del servicio, seguridad de funcionamiento y satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. En este proceso se enfatiza la eficacia y eficiencia de los procesos cuando se toman las acciones, y estas deben estar enfocadas a eliminar las causas de las no conformidades para evitar que vuelvan a suceder.

- **FUNTES PARA IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES REALES O POTENCIALES**

Todos los funcionarios de la Universidad del Atlántico pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas o preventivas y de mejora a partir de las siguientes fuentes:

- Las quejas o reclamos de los clientes
- Los informes de servicios no conforme
- Los informes de auditoría interna
- Los resultados de la revisión por la dirección
- Los resultados del análisis de datos
- Los resultados de las mediciones de la satisfacción del cliente
- Las mediciones de los procesos, especialmente si proporcionan advertencias anticipadas a condiciones fuera de control
- Los registros pertinentes del **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad** (En general)
- La utilización de herramientas de análisis de riesgos
- El análisis de mercado
- Análisis de Riesgos
- Los sistemas que consolidan fuentes de información de las partes interesadas
- Los resultados de autoevaluación

- **ANALISIS DE LA CAUSAS**

Todas las no conformidades reales o potenciales son originadas por causas. Para la identificación de la(s) causas(s) de no conformidades reales o potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas tales como:

- Lluvia de Ideas
- Espina de Pescado
- Histogramas
- Los tres por qué?
- Entre otras

- **MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Todas las Acciones Preventivas – Correctivas deben registrarse en el **Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora**, teniendo en cuenta lo siguiente:

* **Descripción del aspecto por mejorar o de la no conformidad:** Indicar el incumplimiento real o potencial de un requisito en cualquier proceso.

* **Causas que originan la no conformidad real o potencial:** Indicar las causas más probables que están ocasionando que la no conformidad real o potencial se presente o se pueda presentar.

* **Plan de acción:** Indicar las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y las fechas de compromiso.

* **Seguimiento a los resultados obtenidos:** Indicar el seguimiento realizado con base en el plan de acción propuesto para la solución de la posible no conformidad, es decir, registrar cuáles son las evidencias que se encuentran de la ejecución del plan de acción.

* **Cierre de la solicitud de acción:** Revisar (es decir, evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia) la Solicitud de Acción Preventiva- Correctiva, según los resultados del seguimiento, dejando registro de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad en el **Formato de Solicitud de Acción Preventiva – Correctiva y de mejora** en la parte de cierre de solicitud.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
1	Analizar las diferentes fuentes que permiten generar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	Todos los funcionarios y Responsables de los Procesos	
2	Identificar la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y registrarla en el formato "Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora" que se encuentra en el SIG, dentro del procedimiento de Gestión de Calidad.	Todos los funcionarios y Responsables de los Procesos	Formato de solicitud de acción preventiva-correctiva
3	Remitir el formato de <i>Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora</i> al Responsable del Proceso para que analice las causas que lo está originando la No conformidad real o potencial.	Todos los funcionarios	Formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva
3	Determinar y analizar las causas que están originando la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y registrarlas en "Análisis de la causa" del formato "Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora".	Responsable del Proceso	
4	Definir las acciones, responsable y fecha de ejecución, que permitan eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora, en el "Plan de Acción" del formato "Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora"..	Responsable del Proceso	Formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

5	Remitir por correo electrónico a la Oficina de Planeación el formato(s) “ <i>Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora</i> ”, una vez haya(n) sido debidamente diligenciado(s).	Responsable del Proceso	
6	Verificar el correcto diligenciamiento del formato, en términos de: <ul style="list-style-type: none"> – Claridad en la descripción de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejorar – Correcto análisis de causas – Definición del plan de acción, responsables y fechas 	Profesional Oficina de Planeación	Formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva
7	Consolidar mensualmente todas las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora generadas en el formato “ <i>Plan de Mejoramiento Institucional y por Proceso</i> ”.	Profesional Oficina de Planeación	Plan de Mejoramiento Institucional y por proceso
8	Implementar las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, de acuerdo con el establecido en el formato “ <i>Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora</i> ”.	Responsable del Proceso	
9	Registrar en el formato “ <i>Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora</i> ”, el seguimiento a la ejecución del plan de acción (fecha de seguimiento, resultado del seguimiento indicando las evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción y quien realizó el seguimiento); resultado y evaluación de cierre de cada una de las acciones ejecutadas.	Responsable del Proceso	Formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva
10	Informar y remitir a la Oficina de Planeación el formato de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que hayan sido cerradas.	Responsable del Proceso	
11	Revisar la conveniencia, adecuación y eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora tomadas.	Responsable del Proceso	

7. NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC GP 1000:2004
- Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos PRO-GC-001

8. REGISTROS

- Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora FOR-GC-003
- Plan de Mejoramiento Institucional y por Proceso
- Formato de Reporte de Producto No Conforme FOR-GC-010

9. CONTROL DE CAMBIOS

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

VER	FECHA	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN
0	Noviembre 24 de 2009	Teobaldo Escorcía	VERSION ORIGINAL
1	Julio 12 de 2011	Teobaldo Escorcía	Se ajusta en el paso número 11 en el campo responsables al Responsable de proceso