	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-02
			VERSIÓN	02
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	Líder de Calidad		

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la toma de acciones en la universidad Francisco de Paula Santander con el propósito de:

- Eliminar las causas que generen una no conformidad al Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- Prevenir posibles no conformidades que se puedan presentar
- Optimizar los servicios prestados por la institución, garantizando la mejora de la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Inicia con la Identificación y registro de la no conformidad u oportunidades de mejora propuestas en los procesos, hasta la determinación del cierre eficaz de las acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora. Aplica para todos los procesos de la institución.

3. RESPONSABLE

Líder de Calidad. Es el responsable de coordinar y hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de Mejora.

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 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.


4.3 Acción de Mejora: Está orientada a la búsqueda de nuevas oportunidades en lugar de esperar que aparezcan los problemas. Debe impactar directamente al usuario y optimizar el proceso y debe estar soportada con evidencia de la mejora.

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

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


4.6 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).

4.7 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.


	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-02	
			VERSIÓN	02	
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	2 de 6	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad		Líder de Calidad	

5. CONTENIDO


ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	<p>IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD</p> <p>Una no conformidad real o potencial (Acciones Correctiva o Preventiva) y/u oportunidad de mejora puede ser identificada a través de las siguientes fuentes:</p> <p><u>Fuentes de No Conformidades Reales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas y Externas • PDQRS del cliente • Encuestas de satisfacción. • No Conformidad del SIGC • Incumplimiento a un requisito del sistema. • Revisión por la Dirección • Hallazgos de entes de control <p><u>Fuentes de No Conformidades Potenciales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las Inspecciones en Proceso • Solicitud de creación o modificación de documentos. • Revisión por la Dirección • Tendencias de quejas y reclamos del Cliente • Resultados de Auditoria Internas y externas. • Resultado de evaluación de proveedores • Comportamiento de los Indicadores de Gestión. • Cumplimiento de los objetivos del SIGC • Seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora. <p>El funcionario que identifica la No conformidad Potencial o Real informa al Líder de Calidad y se diligencia en el formato "PLAN DE MEJORAMIENTO", anotando el hallazgo y evidencia de la no conformidad encontrada.</p>	<p>Cualquier funcionario que detecte la No Conformidad</p>	<p>FO-GQ-04 Plan de Mejoramiento</p>

	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-02	
			VERSIÓN	02	
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	3 de 6	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad		Líder de Calidad	

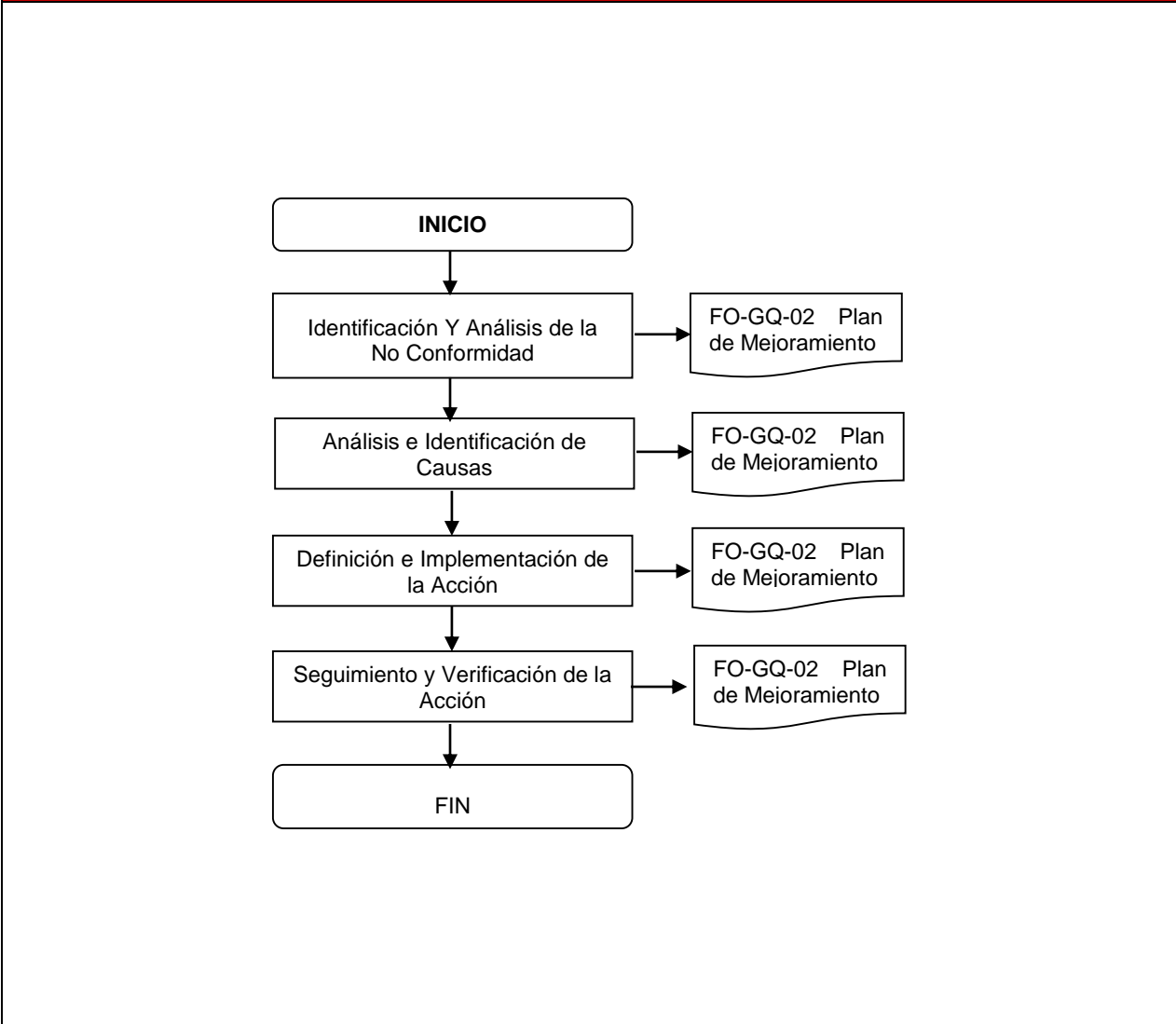
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
2	<p>ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS</p> <p>El Líder de Calidad junto con el apoyo del Equipo Operativo de Calidad y el responsable del proceso donde se identificó la No Conformidad asignan realizan la investigación de las causas y proponen la acción a implementar.</p> <p>Se puede emplear cualquier método de causas. El funcionario que realice el análisis definirá cual método de análisis de causas es el más apropiado.</p> <p>Se propone a los funcionarios de la Institución para el análisis de causas las metodologías definidas en la Guía “ANÁLISIS DE CAUSAS Y FORMULACIÓN DE ACCIONES”</p>	Líder del proceso y Líder de Calidad.	<p>FO-GQ-04 Plan de Mejoramiento</p> <p>GI-GQ-02 Análisis de causas y Formulación de Acciones</p>
3	<p>DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN</p> <p>Se define el tipo de acción a tomar dependiendo si es una No conformidad Real y/o No conformidad potencial. Se debe diligenciar en el formato “PLAN DE MEJORAMIENTO”, la casilla correspondiente al tipo de Acción (AC, AP, AM).</p> <p>El plazo para el cumplimiento de una acción correctiva, preventiva y de mejora será de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad.</p> <p>El responsable de la ejecución de la acción correctiva, preventiva y de mejora debe liderar y realizar el seguimiento hasta que esta acción implementada sea efectiva.</p> <p>Una vez definido el Plan de Acción se debe diligenciar el formato SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO.</p>	Líder del proceso y/o Líder de Calidad.	<p>FO-GQ-04 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-GQ-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento</p>

	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-02	
			VERSIÓN	02	
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	4 de 6	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad		Líder de Calidad	

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
4	<p>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN</p> <p>Cumplido el tiempo de ejecución de la acción correctiva, preventiva y de mejora, el Líder de calidad deberá revisar y hacer seguimiento para determinar que las actividades implementadas eliminan la no conformidad detectada y así mismo realizar el consolidado de las acciones de mejora.</p> <p>Se debe registrar en el formato SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO, el estado real en el cual se encuentra el Plan de Mejoramiento definido.</p> <p>Adicionalmente el Líder de Calidad debe verificar la eficacia del Plan de Mejoramiento tomada de las respectivas Acciones Correctivas Preventivas y/o de Mejora; en caso de que la acción tomada no sea eficaz se debe reportar al líder del proceso donde se originó y regresar al ítem de “Definición e Implementación de la acción” del presente procedimiento.</p> <p>Teniendo en cuenta el resultado de la verificación de la eficacia de debe registrar en el formato SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO, Si el Plan de Mejoramiento fue eficaz o no.</p>	Líder de Calidad y Responsable de Proceso	<p>FO-GQ-04 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-GQ-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento</p>


	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-02
			VERSIÓN	02
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	5 de 6
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad		Líder de Calidad

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CODIGO	NOMBRE
INTERNO	GI-GQ-02	Análisis de causas y formulación de acciones
	FO-GQ-04	Plan de mejoramiento
	FO-GQ-05	Seguimiento plan de mejoramiento
EXTERNO	Libre	NTC GP 1000:2009 Numerales 8.5.1; 8.5.2;8.5.3

	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-02
			VERSIÓN	02
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	6 de 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	Líder de Calidad		

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE APROBACIÓN
01	Se modificó por cambio de encabezado y ajuste de contenido teniendo en cuenta los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y MECI 1000:2014		Líder de Calidad
02	Se modificó por cambio de encabezado teniendo en cuenta el acuerdo 014 del 24 de Febrero del 2017 que ajusta lo referido a la imagen corporativa de la Universidad como requisito a lo exigido en la resolución 12220 del 20 de Junio del 2016 emitida por el Ministerio de Educación Nacional.	03/04/2017	Líder de Calidad