
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO ACCIONES  CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código  GC-PR-005</b>	
		<b>Versión: 07</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  14/08/2019</b>	

## 1. OBJETIVO

Definir los criterios para la determinación, análisis e implementación de acciones y control de las no conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora, que implican la generación de acciones correctivas o de mejora, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano IDEXUD, e inicia desde la identificación de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y va hasta la aplicación y cierre de la acción tomada.

## 3. DEFINICIONES

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios.

**Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción de mejora:** Acción encaminada a identificar oportunidades de mejora en los procesos con el fin de optimizarlos, aumentando su capacidad para cumplir con los requisitos y evidenciándolo con los resultados obtenidos

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**Hallazgo de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos indican la conformidad o no conformidad, las oportunidades de mejora o el registro de buenas prácticas.



**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Quejas de los clientes:** Comentarios negativos o desfavorables con un contenido específico y sustancial sobre el desempeño de los servicios de la Organización, hechos de cualquier manera por los clientes.

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código GC-PR-005</b>	
		<b>Versión: 07</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de aprobación: 14/08/2019</b>	

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTOS APLICABLES
1	<p><b>Identificar el hallazgo - no conformidad real, potencial o aspecto a mejorar</b></p> <p>Para identificar alguna actividad que pueda conllevar al incumplimiento de un requisito, algunas fuentes de origen se derivan de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria Interna</li> <li>• Auditoria Externa</li> <li>• Identificación, clasificación y valoración de riesgos de los procesos</li> <li>• Reporte de Indicadores</li> <li>• Informe de producto y/o servicio no conforme</li> <li>• Informes de entes de control o regulación</li> <li>• Peticiones, Quejas y Reclamos</li> <li>• Resultados de la medición de la satisfacción del cliente</li> <li>• Resultados de evaluación y reevaluación de proveedores</li> <li>• Resultados de la revisión por la dirección</li> </ul> <p>*Las no conformidades identificadas en auditorias siempre conllevan a acciones correctivas y las observaciones pueden dar origen a acciones de mejora.</p>	Líder del proceso	<p><b>GC-PR-005-FR-011</b></p> <p>Formato reporte Acciones Correctivas y de mejora.</p>
2	<p><b>Realizar la descripción del hallazgo – no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora.</b></p> <p>*En caso de presentarse acciones correctivas defina el efecto que causa la no conformidad real o potencial y la corrección a la misma.</p> <p>Si se trata de producto o servicio no conforme los pasos a seguir se identifican en el Procedimiento Control y tratamiento de productos y/o servicios no conformes <b>GC-PR-002</b>.</p>	Líder del proceso	<p><b>GC-PR-005-FR-011</b></p> <p>Formato reporte Acciones Correctivas y de mejora.</p> <p><b>GC-PR-002</b></p> <p>Procedimiento Control y tratamiento de productos y/o servicios no conformes</p>



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

**PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  
PROCEDIMIENTO ACCIONES  
CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

**Código  
GC-PR-005**



**Versión: 07**

**Fecha de  
aprobación:  
14/08/2019**



**Sistema de Gestión de la Calidad**



<p><b>3</b></p>	<p><b>Identificar y analizar las Causas del hallazgo - no conformidad real o potencial</b></p> <p>El análisis de las causas podrá realizarse con base en las distintas técnicas de trabajo existentes: lluvia de ideas, diagrama causa y efecto y los 5 porqués. La técnica utilizada debe ser registradas por el Responsable del proceso en el formato <b>GC-PR-005-FR-011 (5 porqués – predeterminado*)</b></p> <p>*Es una herramienta de análisis de causa – efecto que actúa a través de preguntas. Con la técnica conseguimos analizar un problema haciéndonos la pregunta ¿por qué? Obtenida la respuesta, nuevamente debemos preguntarnos ¿por qué? y así sucesivamente. La pregunta debe hacerse hasta considerar que hemos llegado a la causa raíz del fenómeno analizado – Generalmente en el 5to porque</p> <p>**Cuando se trate de una oportunidad de mejora, no se requiere documentar corrección y análisis de causas.</p> <p>Se ha determinado como método de análisis de causas la técnica de los 5 porqués ya que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ayuda a descubrir información vital del proceso de una forma sistemática.</li> <li>2. Analiza las causas ocultas y facilita la identificación de soluciones a las preguntas planteadas.</li> <li>3. Aplica tanto para la solución de hallazgos, como para la realización de un diagnóstico o para la toma de decisiones.</li> </ol>	<p>Líder del proceso</p>	<p><b>GC-PR-005-FR-011</b> Formato reporte Acciones Correctivas y de mejora.</p>
<p><b>4</b></p>	<p><b>Establecer el plan de Acción</b> a implementar definiendo claramente los responsables y fechas para su correcta implementación.</p>	<p>Líder del proceso</p>	<p><b>GC-PR-005-FR-011</b> Formato reporte Acciones Correctivas y de mejora.</p>
<p><b>5</b></p>	<p><b>Hacer seguimiento al Plan de Acción</b>, en donde el líder del proceso establece las actividades a realizar que aseguren la</p>	<p>Líder del proceso Equipo</p>	<p><b>GC-PR-005-FR-011</b></p>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO ACCIONES  CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código  GC-PR-005</b>	
		<b>Versión: 07</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  14/08/2019</b>	

	eliminación de la causa raíz (acciones correctivas) definiendo fechas límite y estado de ejecución de la misma. Se deben priorizar las acciones con respecto a las fechas asignadas en un tiempo razonable de cumplimiento. Así mismo el área de calidad realiza seguimiento constante para garantizar la correcta implementación del plan de acción formulado.	SGC	Formato reporte Acciones Correctivas y de mejora.  <b>GC-PR-005-FR-010</b> Formato de seguimiento a las acciones-plan de mejoramiento
6	<b>Evaluar la eficacia de la implementación</b> de las acciones para realizar el cierre al Plan de acción.	Equipo SGC	<b>GC-PR-005-FR-011</b> Formato reporte Acciones Correctivas y de mejora.  <b>GC-PR-005-FR-010</b> Formato de seguimiento a las acciones-plan de mejoramiento

## 5. DOCUMENTOS APLICABLES

**GD-PR-001-FR-001** Acta de revisión por la Dirección  
**GC-PR-004- FR-005** Informe de Auditoria  
**GC-PR-002-FR-009** Formato reporte producto/servicio no conforme  
**GC-PR-005-FR-010** Formato de seguimiento a las acciones- plan de mejoramiento  
**GC-PR-005-FR-011** Formato reporte Acciones Correctivas y de mejora.  
**GC-PR-007-FR-013** Formato de indicadores  
**GC-PR-009-FR-017** Encuesta de medición de satisfacción del cliente Universidad Distrital- IDEXUD  
**GC-GUI-001-FR-020** Mapa de riesgos  
**GC-PR-002** Procedimiento Control y tratamiento de productos y/o servicios no conformes  
Correo Electrónico  
SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO ACCIONES  CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código  GC-PR-005</b>	
		<b>Versión: 07</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  14/08/2019</b>	

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	28/08/2015	Emisión Inicial
02	20/11/2015	Segunda emisión, se llevó a cabo la aclaración de los tiempos, de los responsables, además del esquema para identificar un problema real o parcial.
03	10/10/2016	Tercera emisión, se ajusta el pie de página del documento, dando cumplimiento a la resolución del Ministerio de Educación nacional.
04	12/02/2018	Cuarta emisión, se ajusta el procedimiento para describir de una manera más detallada como tratar la acción; así mismo se anexa <b>GC-PR-005-FR-010</b> Formato de seguimiento a las acciones- plan de mejoramiento para que desde el área de Calidad se genere seguimiento y control del cierre de acciones.
05	08/05/2018	Quinta emisión, se elimina la identificación de acciones preventivas.
06	05/10/2018	Cambio en la forma del documento, retirando del pie de página, el logo de certificación de la norma ISO 9001:2008.
07	14/08/2019	Derivado de la Auditoria interna 2019; Se ajusta actividad que describe metodología para análisis de Causas de las no conformidades identificadas.

## 7. APROBACIÓN FINAL

	Proyectó	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Jaime Vega / Yiseth Hernández	Jaime Vega / Yiseth Hernández	Ing. Carlos Yezid Rozo
<b>Cargo</b>	Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Director IDEXUD
<b>Fecha</b>	14/08/2019	14/08/2019	14/08/2019