

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Definir los criterios para la gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las situaciones reales o potenciales no deseadas, y se establezcan las actividades necesarias para prevenir que éstas ocurran o que vuelvan a ocurrir, además de aquellas que lleven a mejorar los procesos. Así mismo, definir criterios para la gestión de oportunidades de mejora de los procesos, productos o servicios de la UN.

ALCANCE: Inicia con la identificación de la oportunidad de mejora o situación real o potencial no deseada y termina con la verificación de la eficacia del plan de actividades correspondiente. Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Universidad Nacional de Colombia.

DEFINICIONES:

1. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
2. **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una situación a mejorar, una situación potencialmente no deseable o un riesgo.
3. **Área de Ocurrencia:** Denominación del área o dependencia de la UN donde se presenta la no conformidad, riesgo, situación a mejorar u oportunidad de mejora.
4. **Causa Raíz:** Causa principal de la no conformidad o situación por mejorar.
5. **Causa Potencial:** Causa adicional a la causa raíz o que contribuye a generarla
6. **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.
7. **Equipo de Mejora:** Conjunto de personas de un equipo de proceso o de varios procesos, que se encargan de realizar el análisis de causas de una no conformidad o situación a mejorar, definir y ejecutar el plan de acción y finalizar su gestión.
8. **Etapas de Identificación:** Actividad emprendida para describir la no conformidad, plan de tratamiento de riesgo, situación a mejorar u oportunidad de mejora y caracterizarla de acuerdo al tipo de acción, proceso, área de ocurrencia y responsables de su gestión en las siguientes etapas.
9. **Etapas de Análisis de Causas:** Actividad emprendida para identificar las causas de la no conformidad o situación a mejorar, determinando la causa raíz y las causas potenciales.
10. **Etapas de Planificación:** Momento en el cual se describen las actividades que conformaran el plan de trabajo para gestionar la causa raíz de la no conformidad o situación a mejorar o del plan de tratamiento de riesgo u oportunidad de mejora, según sea el caso, al igual que las fechas de ejecución y sus responsables.
11. **Etapas de Aprobación de la planificación:** Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del plan de acción revisado previamente.
12. **Etapas de Ejecución:** Corresponde a la realización y seguimiento de las actividades planificadas para gestionar la no conformidad, situación a mejorar, plan de tratamiento de riesgo u oportunidad de mejora, según sea el caso.
13. **Etapas de Verificación de Eficacia:** Actividad emprendida para finalizar la gestión de una acción correctiva, preventiva y de mejora, determinando el grado de cumplimiento de las actividades planificadas, la no reincidencia de la situación y la manera como se alcanzaron los resultados planificados.
14. **Flujo del Proceso:** Corresponde a la designación en cada ocurrencia registrada en Soft Expert de los responsables de la gestión de las diferentes etapas de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
15. **Modulo Acción:** Componente del Soft Expert que facilita la gestión y seguimiento de este procedimiento y sistematiza la administración de planes de mejoramiento.
16. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
17. **Ocurrencia:** Corresponde a la información completa de la no conformidad, plan de tratamiento de riesgo, situación a mejorar u oportunidad de mejora que se encuentra registrada bajo un número consecutivo en el Modulo de Acción del Soft Expert. .
18. **Oportunidad de Mejora:** Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.
19. **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
20. **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
21. **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algún evento que tenga impacto sobre los objetivos institucionales o de proceso.
22. **Situación potencial no deseada:** Situación que potencialmente puede afectar el cumplimiento de un requisito o el desarrollo de un proceso.
23. **Soft Expert:** Software tipo web que permite la operación en línea de la gestión del mejoramiento del Sistema de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

1. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000
 2. Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000
 3. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 19011-2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
 4. Norma Técnica NTC ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
 5. OHSAS NTC ISO 18001 Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional. Requisitos.
 6. Norma Técnica NTC ISO IEC 17025:2005 Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
 7. Guía básica de mejora continua U-GU-15.001.002.
- Demás requisitos de normas aplicables a los sistemas de gestión

CONDICIONES GENERALES:

1. Ver **Anexo 1. Generalidades**, con el detalle de las fuentes de identificación de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora y las situaciones en las cuales se puede emprender cada uno de estos tipos de acción.
2. En general, las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se emprendan deben ser registradas en el Modulo de Acción del Soft Expert siguiendo las instrucciones correspondientes para la gestión de cada etapa.
3. Excepcionalmente, es posible disponer de acciones correctivas, preventivas y de mejora que no se encuentren registradas en Soft Expert siempre y cuando cumplan con la estructura predeterminada para los planes de mejoramiento definida en el formato U-FT-15.001.001, en el cual se visualiza la identificación de la ocurrencia, el análisis de causas cuando corresponda, la planificación de actividades, el seguimiento y ejecución de las mismas con sus respectivas evidencias, la verificación de eficacia del plan y su cierre final.
4. Como oportunidades de mejora son válidas las estrategias institucionales de las que dispongan los procesos, como por ejemplo los planes, programas y proyectos.
5. Aunque la definición, el análisis y la gestión de las acciones correctivas, preventivas y de mejora se debe realizar por el equipo de proceso en conjunto, es posible designar un único responsable del registro de la información en el Módulo de Acción del Soft Expert, que puede corresponder al correo institucional del área o dependencia, a excepción de la etapa de aprobación de la planificación y la etapa de verificación de eficacia que deben ser ejecutadas por el líder del proceso.
6. Los equipos técnicos de calidad del Sistema Integrado de Gestión UN en cada Sede tienen la responsabilidad de realizar seguimiento permanente a la gestión oportuna de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, y hacer el acompañamiento requerido desde su formulación hasta su finalización.
7. La administración y configuración del Módulo de Acción del Soft Expert se realiza desde el equipo técnico de calidad del Sistema Integrado de Gestión UN en el Nivel Nacional.
8. Se constituirán equipos de mejora multiproceso cuando en la identificación de la causa raíz de una no conformidad o situación a mejorar se evidencie que es responsabilidad de más de dos equipos de proceso, por lo cual se elaborará conjuntamente el plan de mejoramiento que corresponda.
9. Las modificaciones, incluyendo la cancelación, del plan de actividades de las acciones correctivas, preventivas o de mejora serán aceptables cuando cuenten con una justificación debidamente soportada por parte del proceso responsable y revisada y aprobada por el equipo técnico del Sistema Integrado de Gestión UN, que se encargará posteriormente de ejecutar lo correspondiente en el Módulo de Acción del Soft Expert.
10. **En general las acciones correctivas requieren una corrección inmediata que debe corresponder a la primera actividad del plan.**
11. La Verificación de Eficacia debe realizarse entre la fecha final de ejecución del plan de acción hasta un máximo de 90 días posteriores, con el fin de permitir observar la no reincidencia de la situación.
12. Toda acción correctiva, preventiva y oportunidad de mejora que resulte no eficaz debe finalizarse como tal y se debe crear una nueva ocurrencia que se clasifique como "Reincidente"

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Identificar la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora	<p>A partir de las diferentes fuentes de identificación de situaciones reales o potenciales no deseadas y oportunidades de mejora, crear la ocurrencia registrando la descripción general de la situación de manera clara y sencilla junto con la evidencia objetiva de la misma, caracterizando la ocurrencia de acuerdo con la clasificación del nivel de la UN al que pertenezca (Nivel Nacional o Sede), el tipo de acción, el área de ocurrencia, el proceso, la fuente y el tipo de impacto generado en el Sistema de Calidad.</p> <p>Cuando se trate de una oportunidad de mejora debe diligenciarse un campo adicional asociado con el beneficio de su implementación.</p>	Proceso asociado	Funcionario(s) delegado(s) del proceso	<p>Módulo de Acción – Soft Expert</p> <p>Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora U-FT-15.001.001</p>	Módulo de Acción – Soft Expert
2	Asignar los responsables de cada etapa de la acción correctiva, preventiva o de mejora	Diligenciar el componente de Flujo del Proceso en la ocurrencia identificada previamente en Soft Expert, designando los responsables para las etapas de análisis de causas, planificación, aprobación de la planificación, plan de acción y verificación de eficacia, cuando corresponda, y asignando los tiempos máximos para dar cumplimiento a la ejecución de dichas etapas.	Proceso asociado	Funcionario(s) delegado(s) del proceso	<p>Módulo de Acción – Soft Expert</p> <p>Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora U-FT-15.001.001</p>	Módulo de Acción – Soft Expert
3	Realizar el análisis de causas	<p>Cuando se trate de una acción correctiva o preventiva es necesario realizar el análisis de causas, considerando la descripción registrada en la identificación y las evidencias presentadas. Se debe determinar la causa raíz y las causas potenciales siguiendo alguna de las herramientas disponibles en la Guía Básica de Mejora U-GU-15.001.002, y registrarlas en la etapa de análisis de causas de la ocurrencia teniendo en cuenta que la causa raíz es única y permite determinar la medida correctiva o preventiva apropiada.</p> <p>Cuando se trate de una acción preventiva</p>	Proceso asociado	Funcionario(s) delegado(s) del proceso	<p>Módulo de Acción – Soft Expert</p> <p>Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora U-FT-15.001.001</p>	Módulo de Acción – Soft Expert

		correspondiente a un plan de tratamiento de riesgos o de una oportunidad de mejora, no se requiere realizar análisis de causas.				
4	Definir el plan de acción	<p>En el caso de las acciones correctivas y preventivas que disponen de un análisis de causas, es necesario establecer las actividades a realizar, orientadas a eliminar la causa raíz definida para la ocurrencia.</p> <p>En todos los casos, acciones correctivas, preventivas y de mejora, las actividades definidas deben ser coherentes con el ciclo de mejora continua PHVA de tal manera que se evidencie su verificación y que su aplicación pueda ser ejecutada dentro del proceso.</p> <p>Las actividades definidas deben tener asignado un responsable y una fecha de inicio y fin que deben ser determinadas considerando las holguras requeridas ante cualquier imprevisto.</p> <p>Para el caso de las acciones correctivas se debe incluir una actividad asociada a la corrección correspondiente.</p>	Proceso asociado	Funcionario(s) delegado(s) del proceso	Módulo de Acción – Soft Expert Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora U-FT-15.001.001	Módulo de Acción – Soft Expert
5	Aprobar el plan de acción	Una vez el plan de actividades ha sido definido y registrado, se requiere que el líder del proceso o un delegado diferente a las personas que elaboraron el plan, haga la aprobación de la planificación de tal forma que se garantice su pertinencia, conocimiento y respaldo.	Líder del Proceso o su delegado	Líder del Proceso o su delegado	Módulo de Acción – Soft Expert Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora U-FT-15.001.001	Módulo de Acción – Soft Expert

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
6	Ejecutar y hacer seguimiento al plan de acción	<p>Una vez se apruebe el plan de acción debe iniciarse la ejecución de las actividades definidas teniendo en cuenta los tiempos establecidos para cada una.</p> <p>Es posible realizar seguimientos parciales antes de la finalización de cada actividad, de tal manera que se garantice la oportunidad en su ejecución y se pueda registrar un porcentaje de avance hasta llegar al 100%.</p> <p>La descripción de los seguimientos y ejecución de las actividades debe ser lo suficientemente clara y precisa que permita evidenciar la forma como se llevó a cabo la actividad: qué se hizo, cuándo se hizo, quién participó y cuáles son los resultados.</p> <p>Es necesario disponer de las evidencias de cumplimiento que deben ser relacionadas en la descripción de los seguimientos y ejecución de cada actividad.</p>	Proceso asociado	Funcionario(s) delegado(s) del proceso	<p>Módulo de Acción – Soft Expert</p> <p>Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora U-FT-15.001.001</p>	Módulo de Acción – Soft Expert
7	Verificar la eficacia del plan de acción y cerrar la acción correctiva, preventiva o de mejora	<p>Se debe efectuar el cierre de la ocurrencia resolviendo la etapa de verificación de eficacia respondiendo inicialmente si el plan de acción fue eficaz o no.</p> <p>Para la verificación de eficacia es necesario disponer de la información de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidencias Objetivas: datos y hechos que demuestran la existencia o veracidad de algo. - Modo de Verificación: forma de revisar el cumplimiento del plan y las evidencias objetivas. - Checklist: responder las siguientes preguntas 	Proceso asociado	Funcionario(s) delegado(s) del proceso	<p>Módulo de Acción – Soft Expert</p> <p>Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora U-FT-15.001.001</p>	Módulo de Acción – Soft Expert

	<p>de acuerdo con el tipo de acción:</p> <p>Acción Correctiva ¿Se ejecutó el plan de acción de acuerdo con lo establecido? ¿El plan de acción contribuyó a mejorar la gestión del proceso? Especifique en qué aspecto: Buen uso de los recursos, calidad del producto o servicio, cumplimiento de políticas estratégicas, desempeño del proceso, satisfacción de usuario ¿Comprobó que el hallazgo no se volvió a presentar o disminuyó su frecuencia?</p> <p>Acción Preventiva y Oportunidad de Mejora ¿Se ejecutó el plan de acción de acuerdo con lo establecido? ¿El plan de acción contribuyó a mejorar la gestión del proceso? Especifique en que aspecto: Buen uso de los recursos, calidad o producto o servicio, cumplimiento de políticas estratégicas, desempeño del proceso, satisfacción de usuario</p> <p>En el caso de que el plan de acción no haya sido eficaz, esta ocurrencia debe finalizarse como Ineficaz y se debe crear una nueva ocurrencia que se clasifica como "Reincidente"</p>					
--	--	--	--	--	--	--

ELABORÓ	Equipo Técnico Sistema Integrado de Gestión UN Nivel Nacional	REVISÓ	Equipos Técnicos Sistema Integrado de Gestión de todas las Sedes	APROBÓ	JORGE IVAN BULA ESCOBAR
CARGO	COORDINADOR GENERAL, ASESORES Y ANALISTAS	CARGO	COORDINADOR GENERAL, ASESORES Y ANALISTAS	CARGO	VICERRECTOR GENERAL
FECHA	Enero 2015	FECHA	Enero 2015	FECHA	Enero 2015

	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: U-PR-15.001.005
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 5.0
		Página 7 de 8

ANEXO 1. GENERALIDADES

FUENTES DE IDENTIFICACION DE NO CONFORMIDADES, OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Auditorías interna
- Auditorías externas
- Análisis de datos del sistema (Indicadores de Gestión).
- Análisis del reporte de las fallas en la prestación del servicio
- Autogestión y autoevaluación
- Evaluación de satisfacción de usuarios.
- Resultados de la revisión por la dirección.
- Seguimiento y medición de procesos/productos/servicios
- Quejas, reclamos y sugerencias de servidores o usuarios.
- Administración del Riesgo
- Evaluación independiente de la Oficina Nacional de Control Interno – ONCI
- Evaluación Independientes de Entes Externos
- Requerimientos proceso Acreditación Institucional y de Programas
- Cumplimiento de los objetivos de calidad

EN QUÉ CASOS SE PUEDE EMPRENDER UNA ACCION CORRECTIVA:

- Una no conformidad detectada y confirmada en auditoria.
- Quejas, reclamos y sugerencias sistemáticas o recurrentes por parte de los usuarios o servidores de la Universidad.
- Indicadores de gestión y de proceso con resultados insatisfactorios.
- Resultados de evaluación insatisfactoria por parte de los usuarios.
- Fallas en la prestación del servicio recurrentes o sistemáticas.
- Hallazgos insatisfactorios reportados en informes de evaluación independiente internos y externos.
- Resultados insatisfactorios en la revisión por la dirección.

EN QUÉ CASOS SE PUEDE EMPRENDER UNA ACCION PREVENTIVA:

- Identificación de debilidades reportadas en informes de evaluación independiente internos y externos.
- Identificación de debilidades reportadas en la revisión por la dirección.
- Observaciones identificadas en una auditoría.
- Desviación parcial en detrimento del cumplimiento de las metas establecidas sin que haya incumplimiento de las mismas.
- Planes de tratamiento de riesgos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: U-PR-15.001.005
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 5.0
		Página 8 de 8

EN QUÉ CASOS SE PUEDE EMPRENDER UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Cuando se identifica a partir de las diferentes fuentes de análisis de datos, resultados de auditorías, resultados de seguimiento y medición, revisión por la dirección, entre otras, que es posible incrementar la capacidad de cumplimiento de un proceso.

- Sugerencias de mejoramiento de servidores o usuarios.
- Propuestas de mejoramiento resultado del autocontrol.