



## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la metodología para definir, investigar e implementar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, que permitan continuamente cumplir con la calidad de la prestación del servicio. Eliminando las causas de las no conformidades reales y potenciales en los servicios y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. GENERALIDADES

2.1 Todos los reportes de las acciones correctivas o de mejora deben ser documentadas en el formato **MATRIZ DE ACCIONES** y las acciones preventivas deben de ser documentadas en la **MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

2.2. Los criterios para la toma de acciones correctivas y preventivas son:

- Incumplimiento con indicadores.
- Incumplimiento con los requisitos establecidos en la norma.
- Incumplimiento con los requisitos establecidos en los procedimientos y/o las caracterizaciones de los procesos.
- Por recurrencia en las no conformidades o en las quejas y reclamos.
- Fallas en la toma de tratamiento de riesgos y/o oportunidades.

2.3 Son fuentes de información para la documentación de las Acciones Correctivas y/o Preventivas:

- Queja o sugerencia, que no se vea como problema.
- No conformidad u observación de la auditoría externa ó
- No conformidad y la observación de auditoría interna.
- Ideas para mejorar o sugerencias del empleado.
- Análisis e información estadística extraída de los datos.
- Reuniones y acciones de revisión por la dirección.
- Problemas de salud y seguridad ocupacional.

2.4 Posibles fuentes de las acciones de mejora:

- Sugerencia, que no se vea como problema.
- Mejorar los productos o servicios
- Corregir o prevenir efectos no deseados.
- Ideas para mejorar o sugerencias del empleado.



- Mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

2.5 El seguimiento, cierre y eficacia de las acciones correctivas o de mejora tomadas, deben quedar establecidas en el formato **MATRIZ DE ACCIONES**.

2.6 El seguimiento de las acciones preventivas tomadas, deben quedar establecidas en el formato **MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**.

2.7. Las acciones preventivas serán tratadas en la **MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES** por proceso, son los líderes de procesos quienes las deben consignar en dicha matriz, e incluir el análisis de causas en la columna “ CAUSAS O FACTORES (descripciones de factores internos y externos que dan origen al riesgo u oportunidad)”

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### 3.1 ACCIONES CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>1. Identificación de la No Conformidad</b></p> <p>Identificar y analizar el impacto de las no conformidades detectadas como resultado del numeral 2.2 y 2.3</p> <p>Nota: Las quejas determinadas como servicios no conformes están relacionadas en el procedimiento SERVICIO NO CONFORME</p> <p>La identificación de no conformidades puede darse a todo nivel de la organización, son aquellas que hacen que el sistema de gestión de calidad, se alerte, corrija y mejore su incidencia.</p> <p>La identificación en la matriz de mejoramiento, teniendo en cuenta la selección del tipo de acción a tomar (correctiva o de mejora) y su origen.</p> <p>Tenga en cuenta que:</p> <p><b>Acción correctiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real o ya presentada.</p> <p><b>Acción de Mejora:</b> Acción tomada para mejorar una situación que funciona bien, y no muestra tendencias a presentar desviaciones o incumplimientos.</p> <p>Incumplimiento meta de indicador: Se deberá tomar acciones correctivas en caso que se incumplan con las metas de los indicadores, por lo menos dos veces seguidas, de lo contrario se evaluará si se</p>	Líderes de proceso	MATRIZ DE ACCIONES.



TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O MEJORA

Código: GC-PR-02

Versión: 04

Fecha versión: 15/11/2023

Página: 3/5

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
hace necesario realizar correcciones, si no es necesario realizar acciones no se dejara ningún registro asegurando lo anterior. Las acciones deben ser registradas en la ficha de cada indicador.		
<b>2. Tomar acciones inmediatas o remediales para controlarla y corregirla</b> Estas acciones, no aplican para acciones de mejora, SOLO para las correctivas. Estas acciones resuelven la situación al momento, pero NO eliminan las causas que dieron su origen y solo se realizaran en caso que sea aplicable. El responsable en cada proceso procede a documentar la acción inmediata o remedial, diligenciado los campos de Acción correctora a realizar, Responsable y Fecha de Cumplimiento Planificada.	Líderes de proceso	MATRIZ DE ACCIONES.
<b>3. Tomar acciones de mitigación para hacer frente a las consecuencias</b> Estas acciones, no aplican para acciones de mejora, SOLO para las correctivas. Estas acciones mitigan las consecuencias dejadas por la no conformidad detectada y solo se realizaran en caso que sea aplicable. El responsable en cada proceso procede a documentar la acción de mitigación, diligenciado los campos de Acción para hacer frente a las consecuencias, Responsable y Fecha de Cumplimiento Planificada.	Líderes de proceso	MATRIZ DE ACCIONES.
<b>4. Identificación de las posibles causas</b> Se analiza la causa del problema, aquello que está originando la situación. Este análisis se realiza según metodología de los porqués, en la cual es indispensable la identificación de por lo menos tres de ellos.	Líderes de proceso	MATRIZ DE ACCIONES.
<b>5. No conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir</b> Determinar si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir, con el fin de evaluar las acciones para eliminar las causas de la no conformidad, para que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Posterior a la identificación de las posibles causas de las no conformidades para el mejoramiento del proceso; el responsable en cada proceso procede a responder: ¿Existen No conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir?, diligenciado con una x las casillas de SI o NO. Evaluar las acciones para que estas posibles No Conformidades no vuelvan a ocurrir u ocurran en otra parte, Incluir estas acciones en el plan de acción	Líderes de proceso	MATRIZ DE ACCIONES.
<b>6. Plan De Mejoramiento</b> Son las acciones tomadas para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable y por tanto se deben encontrar alineadas a las causas previamente identificadas.	Líderes de proceso	MATRIZ DE ACCIONES.



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Posterior a la identificación de No Conformidades similares; el responsable en cada proceso procede a documentar el Plan de mejoramiento, diligenciado los campos de actividades a desarrollar, responsable y fecha de cumplimiento planificada.		
<b>7. Se determinan riesgos y oportunidades nuevos o se deben actualizar los existente</b> Determinar si existen nuevos riegos y/o oportunidades o se realiza actualización los existentes Posterior a la identificación del plan de acción; el responsable en cada proceso procede a documentar si ¿Se determinan riesgos y oportunidades nuevos o se deben actualizar los existente?, diligenciado con una x las casillas de SI o NO, y determinando cuales en caso de contestar SI.	Líderes de proceso	Matriz de mejoramiento. Matriz de riesgo y oportunidades
<b>8. Implementar acciones tomadas</b> La implementación se realiza una vez se haya documentado completamente la matriz de mejoramiento y es aplicable tanto para las acciones inmediatas, acciones de mitigación, como para los planes de mejoramiento documentados. En ambos casos y solo cuando se hayan ejecutado las acciones en su totalidad, el responsable en cada proceso debe diligenciar el campo de Fecha real de ejecución y en los campos de Evidencia de ejecución de la acción correctora y Evidencia de ejecución de la actividad, debe soportar objetivamente la ejecución de la acción (puede ser adjuntando allí un registro fotográfico, un hipervínculo a un documento escaneado, un números de radicado, la descripción de fecha, hora y cuentas de un correo electrónico, etc.), además de verificar si se realizó actualización de la matriz de riesgos y oportunidades, en caso de no realizarse la inclusión en la matriz diligenciar que se encuentra en seguimiento mientras son incluidos.	Líderes de proceso	MATRIZ DE ACCIONES,
<b>9. Seguimiento y cierre de acciones</b> Los seguimientos 1 y 2 son responsabilidad del líder del proceso y/o el coordinador de calidad, en estos seguimientos se debe de revisar las acciones inmediatas, acciones de mitigación, plan de mejoramiento establecido y las evidencias, con el fin de revisar si se han realizado las acciones y si han sido eficaces. El seguimiento 3 lo debe de realizar el coordinador de calidad, el director y/o coordinador académico,, en este seguimiento se verifica que las acciones han sido realizadas al 100% y que la No conformidad no se han vuelto a presentar. Para las acciones que no sean eficaces, es responsabilidad del líder del proceso, formular un nuevo plan de mejoramiento para la situación presentada.	Líderes de proceso	MATRIZ DE ACCIONES,



#### 4. ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE
<b>GC-RG-08</b>	MATRIZ DE ACCIONES.
<b>GC-RG- 11</b>	MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

#### 5. RESPONSABILIDADES

CARGO	RESPONSABILIDAD
<b>Líderes de Procesos</b>	-Garantizar la toma de acciones de su proceso. -Realizar análisis de datos de sus procesos con el fin de garantizar la toma de acciones. -Involucrar al personal a su cargo en la toma de acciones del proceso.
<b>Coordinador de Calidad</b>	Verificar la eficacia y el cierre de las acciones tomadas. Orientar a los líderes de Procesos en la toma de acciones
<b>Todo el personal</b>	-Participar activamente en la toma de acciones del proceso.
<b>Dirección General</b>	-Solicitar reuniones para el análisis de la toma de acciones. -Verificar la eficacia y el cierre de las acciones tomadas.