1. OBJETO

Definir los criterios para la gestión de acciones correctivas 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 vuelvan a ocurrir.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia en la detección del problema, hasta la eliminación eficaz de la causa de la no conformidad real o potencial y aplica a todos los procesos involucrados en el Sistema Integrado de Gestión de la Institución Universitaria mayor de Cartagena. Comprende las actividades de revisión de las no conformidades, determinación de causas, evaluación de acciones para evitar su ocurrencia nuevamente, implantación, revisión y registro de acciones adelantadas.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad.

4. DEFINICIONES

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

Acción de Mejora: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, especificaciones técnicas, reglamentos u otros documentos formativos.

Requisito: Necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Comité de Calidad: Grupo de personas que revisa frecuentemente las propuestas o necesidades de mejoramiento con el fin de iniciar las acciones correspondientes, realiza seguimiento al cumplimiento eficaz de las acciones tomadas, y cierra los proyectos de mejora

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

Las fuentes para iniciar acciones correctivas son:

- Auditorías Internas de calidad
- Decisiones de la Revisión por la dirección
- Encuestas de satisfacción del cliente
- Informes de quejas y reclamos mensuales. (cuando presentan gravedad o frecuencia)
- Informes de servicio no conforme (cuando presentan gravedad o frecuencia)
- Objetivos de Calidad (incumplimiento de metas)
- Indicadores de los procesos (incumplimiento de metas)
- Cambios que afecten el Sistema Integrado de Gestión
- Propuestas de mejora
- Entre otros.

Son responsables de la ejecución y seguimiento a las acciones correctivas y de mejora:

- Los responsables de generar las acciones correctivas o de mejora son todos los funcionarios responsables del servicio y/o proceso, responsable del SIG, Auditores internos y externos de la entidad.
- Es responsabilidad de todos los líderes de proceso informar al profesional SIG la identificación de una no conformidad
- El responsable de verificar la eficacia de las solicitudes de acción correctiva originadas en auditorías internas es el profesional SIG de la Institución o quien haga sus veces, el responsable de cada proceso donde se identifique no conformidad es el responsable de verificar que las acciones planteadas y ejecutadas ha dado solución al problema de calidad dejando el respectivo registro en el formato de acción correctiva.

5.2 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Identificación del problema	Los líderes de proceso serán los encargados de identificar la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora. A si mismo deberá utilizar herramientas que le permitan realizar análisis de las causas de la situación real o potencial no deseadas. (Diagrama de Ishikawa, 5 porqués, etc.	Líderes de proceso	FT-SM-009 Matriz mejoramiento continuo
Definición de plan de acción	Definir el Plan de Acción de acuerdo a las causas identificadas y describiendo las actividades a seguir. En caso que las actividades definidas en el plan de acción involucren a personal ajeno al proceso que diseño la acción, se deberá notificar y coordinar con dicho personal.	Líderes de proceso	FT-SM-009 Matriz mejoramiento continuo
Reportar acción correctiva o de mejora	El líder de proceso deberá informar al profesional SIG el levantamiento de la acción, para su validación. El profesional SIG revisa la información contenida en el formato de acciones de mejora, radicar asignando consecutivo y registrar en la Matriz de Mejora Continua. El profesional SIG programara la verificación de la eficacia de la acción.	Líderes de proceso Profesional SIG	FT-SM-009 Matriz mejoramiento continuo
Ejecutar plan de acción	Ejecutar el plan de acción según la acción planificada asegurándose de que todos los involucrados comprendan sus responsabilidades	Líderes de proceso	FT-SM-009 Matriz mejoramiento continuo
Seguimiento	Monitorear el progreso de las acciones implementadas y registrar evidencias en el formato definido. Una vez se halla dado cumplimiento a todas las actividades propuestas o planificadas, se debe realizar el cierre de la acción.	Líder de proceso Profesional SIG	FT-SM-009 Matriz mejoramiento continuo

Verificación de la eficacia	El profesional SIG verificara y documentara la eficacia de las acciones según lo programado. En caso de que la acción no sea eficaz el líder de proceso deberá identificar el problema y definir un nuevo plan de acción.		FT-SM-009 Matriz mejoramiento continuo

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

N/A

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**	**RESPONSABLE APROBACION**
0	15-09-2009	Elaboración del documento	Representante por la dirección
1	02-05-2012	Modificación actividad 3	Representante por la dirección
2	07/03/2016	Modificación del objetivo y de las actividades 1,2,3,5 ,6 y 8	Representante por la dirección
3	2/07/2018	Modificación sección 7 control de registros	Coordinador SIG
4	23/01/2019	Modificaciones responsables de las actividades	Coordinador de planeación y mejoramiento de la calidad
5	22/06/2021	Cambio de logo y denominación de los cargos por cambio de carácter institucional	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
6	23/05/2024	Cambio en responsable de actividades, simplificación de actividades.	Director de planeación
7	28/11/2024	Actualización del procedimiento eliminando el formato FT-SM-003.	Director de planeación