



PROCEDIMIENTO APLICACIÓN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA

Código: PG-ACYP-004	Versión: 2	Fecha: 06/07/2016	Página 1 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

1. OBJETIVO

Establecer procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de:

- ✓ Problemas reales y tomar las acciones que eviten su repetición.
- ✓ Problemas potenciales y tomar acciones que permitan prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las No conformidades reales o potenciales que se generen en los procesos que hacen parte del sistema integrado de gestión adoptado por la Institución ITA.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Problema Real: Evento no deseado, que ya fue un hecho.

Problema Potencial: Evento no deseado, que no se ha presentado, pero existe probabilidad de que ocurra.

Acción Correctiva: Una acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada o de una situación no deseable; busca evitar repetición de evento.

Acción Preventiva: Una acción tomada para eliminar la causa de una no Conformidad potencial y evitar que suceda la no conformidad; busca prevenir la aparición de esta.

Tratamiento de una No Conformidad: La acción emprendida respecto a una situación No Conforme.

Nota: Esta acción puede asumir la forma por ejemplo de una Corrección.

Corrección: Acción inmediata tomada para controlar el efecto de una no conformidad presentada, llamada también acción inmediata.

No conformidad: No cumplimiento de un requisito especificado a la cual se debe dar tratamiento.

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA

Código: PG-ACYP-004	Versión: 2	Fecha: 06/07/2016	Página 2 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

Investigación: Proceso que permite identificar, analizar, evaluar y determinar las causas básicas de una NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN PROBLEMA.

4. CONDICIONES GENERALES**4.1 Identificación:**

Los actores líderes de los procesos, personal involucrado, equipo auditor, son los responsables de identificar las no conformidades potenciales o reales con base a la información generada por el sistema integrado de gestión, tomando como referencia las fuentes referidas en el numeral 4.1.1

4.1.1 Fuentes de identificación de no conformidades reales o potenciales:

- ✓ Resultados de auditorías.
- ✓ Resultados evaluación de satisfacción de los estudiantes.
- ✓ Resultados evaluación de proveedores.
- ✓ Comunicaciones recibidas (Quejas, Reclamos, Reporte de riesgos, entre otras) y que impacten los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ No conformidades generadas en la prestación del servicio (Servicio No Conforme).
- ✓ Resultados Revisión por la Dirección.
- ✓ Resultados análisis del comportamiento de los indicadores de desempeño de los procesos; cuando se presente desviación respecto al alcance de las metas por dos meses consecutivos, Calidad integral solicitará aplicación del procedimiento.
- ✓ Reporte de Inspecciones.
- ✓ Situaciones de Emergencia.
- ✓ Accidentes de trabajo o enfermedades laborales (Por severidad o Repetición).
- ✓ Incidentes potencialmente severos.
- ✓ Incumplimiento legal.

4.2 Tratamiento de la NO CONFORMIDAD:**4.2.1 Reporte de la No conformidad Real o Potencial:**

- ✓ Los actores líderes de los procesos son los responsables de reportar la no conformidad e iniciar el tratamiento de la misma a partir del **Formato de Reporte y aplicación de acciones correctivas, preventivas o de mejora (FOR-ACYP-002)**.
- ✓ Las Acciones de Mejora que se generen por iniciativa del personal interno o externo y las observaciones de las auditorías internas que apunten a la optimización del proceso también se registran en el formato **FOR-ACYP-002, describiendo la misma y las acciones para llevarla a feliz termino.**

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA

Código: PG-ACYP-004	Versión: 2	Fecha: 06/07/2016	Página 3 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

4.2.2 Necesidad de aplicación de la Acción Preventiva o Correctiva:

- ✓ El responsable del proceso una vez notificado de la existencia de la no conformidad y aplicadas las acciones inmediatas, evalúa la necesidad de aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, tomando como criterio **“Que no hay claridad en las causas de la no conformidad y que por consiguiente se requiere iniciar proceso de investigación”** haciendo uso del **Formato de Reporte y aplicación de acciones correctivas, preventivas o de mejora (FOR-ACYP-002)**.
- ✓ Para aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas se debe tener en cuenta:
 - a. Que para una no conformidad real se debe aplicar una acción correctiva.
 - b. Que para una no conformidad potencial se debe aplicar una acción preventiva.
 - c. Que para determinar que existe una NO CONFORMIDAD se debe considerar: **NO CONFORMIDAD = CRITERIO DE EVALUACIÓN + EVIDENCIA + DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD.**
 - d. Que para describir la NO CONFORMIDAD se debe proceder de manera clara y concisa es decir, fácil de entender.
 - e. Que el responsable del proceso determina la necesidad de conforma equipo de trabajo encargado de realizar la correspondiente investigación que permita determinar las causa raíz de la situación problema real o potencial generada por la no conformidad.
 - f. Que para el caso de un Problema Real, cuando este se presenta, se genera una corrección inmediata a partir de la cual y en caso necesario se inicia la aplicación del Plan de Acciones Correctivas y Preventivas.

4.2.3 Investigación, determinación de causas y plan de acciones:

- ✓ Cuando se presenta una no conformidad el actor líder del proceso, con su equipo de trabajo o con el equipo de investigación (Conformado si la situación es compleja y lo amerita), procede a realizar la investigación para determinar las causas raíz; para lo cual se sugiere:
 - a. Aplicar alguna de las siguientes técnicas: los cinco (5) por qué; Causa-Efecto; Árbol Causal; Espina de Pescado.
 - b. La decisión de conformar equipo de investigación la puede tomar el actor líder del proceso o calidad integral o control interno, de acuerdo a la gravedad de la situación problema potencial o real ocasionada por la no conformidad.

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA

Código: PG-ACYP-004	Versión: 2	Fecha: 06/07/2016	Página 4 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

- c. Los resultados del proceso de investigación “Causas Raíz y Acciones Correctivas o Preventivas según sea el caso” se deben registrar en el **Formato de Reporte y aplicación de acciones correctivas, preventivas o de mejora (FOR-ACYP-002)**.
- d. Para realizar la investigación tenga en cuenta:
- Realizar la investigación a la mayor brevedad antes que se presenten cambios en la escena o sitio donde se presentó la situación problema o se detectó la no conformidad.
 - Quienes participan en la investigación deben estar presentes en el lugar de los hechos, observar y analizar resultados y tomar datos específicos relacionados con el Problema sujeto a análisis.
 - Recopilar información relacionada con todos los factores relacionados con la actividad o con el sitio donde se detectó la no conformidad tales como métodos de trabajo, personal, maquinaria o herramienta, materiales, ambiente.
 - Analizar los hechos y la información antes de determinar las causas.
 - La investigación debe permitir contestar las siguientes preguntas: ¿Qué paso?, ¿Cómo paso?, ¿Dónde paso?, ¿Por qué paso?
 - Hacer entrevistas al personal involucrado con la situación problema en investigación, Tomar fotos del sitio donde se detectó la no conformidad o se presentó la situación problema,
 - Tomar muestras en el sitio donde se detectó la no conformidad en caso que se requiera.
 - En caso de entrevistas tenga en cuenta: No culpar, realizar preguntas no tendenciosas, dejar hablar, hacer preguntas claras y concretas.

4.2.4 Implementación, Seguimiento y Cierre del tratamiento de las acciones correctivas y preventivas:

- ✓ Corresponde al actor líder del proceso asegurar la implementación de las acciones determinadas en el proceso de investigación.
- ✓ Definidas las acciones se deben establecer prioridades para su ejecución de acuerdo a los resultados esperados de cada una de ellas, que contribuyan de manera eficaz a la solución del Problema.
- ✓ Calidad Integral y Control Interno realizan el seguimiento y control a la ejecución en tiempo de la acción, con base **al formato FOR-ACYP-003**.
- ✓ El seguimiento a la eficacia de la acción ejecutada para determinar su cierre se hace teniendo en cuenta:



PROCEDIMIENTO APLICACIÓN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA

Código: PG-ACYP-004	Versión: 2	Fecha: 06/07/2016	Página 5 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

- Acción preventiva: Se eliminaron las causas de la no conformidad y por consiguiente no se presentó la situación problema.
- Acción correctiva: La situación problema no se volvió a presentar.
- Si la acción fue eficaz se registra el cierre del tratamiento en el **Formato de Reporte y aplicación de acciones correctivas, preventivas o de mejora (FOR-ACYP-002)**.
- Si la acción no es eficaz el tratamiento se mantendrá abierto máximo por dos (2) meses, cumplido el tiempo y no se ha logrado la eficacia en el resultado se cierra el tratamiento y se abre una nueva solicitud de tratamiento para lo cual el tratamiento por acción correctiva se mantiene pero como acción preventiva puede pasar a correctiva si así se determina.
- Cuando la no conformidad es producto de una auditoría interna corresponde al auditor que hizo el hallazgo realizar el correspondiente seguimiento e informar a calidad integral el resultado del mismo; si es producto de una auditoría externa le corresponde a Calidad Integral y Control interno

Por ultimo Calidad Integral con base al seguimiento realizado a través del **formato FOR-ACYP-003**, mensualmente realizará informe dirigido a los actores líderes de los procesos con copia a la Rectoría y Control Interno.

4.3 Riesgos:

El responsable del proceso en el que se presenta la necesidad de hacer el Tratamiento de Acciones correctivas y preventivas, antes de iniciar el proceso de determinación de las causas raíz de la no conformidad debe identificar los posibles riesgos que puedan causar daño en la persona, en el medio ambiente y en la institución con motivo de la realización de la investigación y establecer como medida de prevención los correspondientes controles que son de obligatorio cumplimiento. En caso de ocurrir un evento este se debe reportar inmediatamente de acuerdo al procedimiento establecido por la Institución y si la gravedad así lo amerita se debe interrumpir la Investigación y abrir una solicitud de Tratamiento para el evento ocurrido.

5. Anexos

-Formato FOR-ACYP-002.

ITA BUGA

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

REDEFINIDA POR CICLOS PROPEDEUTICOS

Resolución 8958 Octubre 13 de 2011 – MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL

NIT: 800.124.023-4



PROCEDIMIENTO APLICACIÓN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA

Código: PG-ACYP-004	Versión: 2	Fecha: 06/07/2016	Página 6 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

-Formato FOR-ACYP-003.

6. Documentos de Referencia:

Norma NTC GP 1000:2009 Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública.

Norma ISO 9001:2008.

Norma ISO 14001:2004.

Norma OHSAS 18001: 2007

CONTROL DE REVISIONES		
Elaboro: Marco T. Castaño M.	Reviso: Juan Diego Casaña	Aprobó: Héctor Martínez Luna
Cargo: Calidad Integral	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Cargo: Rector
Firma:	Firma:	Firma:

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
2	06/07/2015	Modificación total como resultado de revisión realizada en proceso de preauditoría.