	<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>  <b>ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	Página 1 de 4
		Código:MC-P05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

## 1. DEFINICIÓN

Procedimiento que tiene como objetivo identificar acciones que contribuyan a la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) de la Universidad del Tolima.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Tolima.

## 3. ESTRUCTURA

### 3.1. GENERALIDADES

#### 3.1.1 Definiciones

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial.

**Acción Correctiva:** Es aquella que se toma para eliminar la causa de una No Conformidad, mitigando el impacto causado por la misma y previniendo que ocurra nuevamente.


**Acción de Mejora:** Una acción de mejora no está asociada a una no conformidad, ni a un riesgo real o potencial del Sistema de Gestión de Calidad, sino que atiende áreas de oportunidad importantes a través de las cuales los procesos y servicios prioritarios alcanzan un nuevo nivel de satisfacción de los usuarios, se optimizan los recursos asignados y/o se mejora la productividad.

**Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada, las correcciones no solucionan el problema, solamente corrigen el efecto del mismo.

Las correcciones solo se utilizan para las acciones correctivas.

**Causa Raíz:** Es la causa inicial de una cadena de causas que llevan a un efecto de interés.

<b>ELABORO</b> Profesional Universitario	<b>REVISO</b> Profesional Universitario	<b>APROBO</b> Representante por la Dirección al SGC
La impresión y copia magnética de este documento se considera <b>COPIA NO CONTROLADA</b> “ Asegúrese de consultar la versión vigente en <a href="http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad">http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad</a> ”		

	<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>  <b>ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	Página 2 de 4
		Código:MC-P05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

### 3.1.2 Detección de una Acción Preventiva, Correctiva o de Mejora

Para detectar una acción preventiva, correctiva o de mejora utilice la siguiente metodología preguntándose:

<b>Acción Preventiva</b>	¿Qué puede fallar? (Posible riesgo)	¿Porque podría fallar? (Análisis de las causas)	¿Qué haríamos para evitar que falle? ( Plan de acción )
<b>Acción Correctiva</b>	¿Qué fallo? (No conformidad o hallazgo)	¿Porque fallo? (Análisis de las causas)	¿Qué haremos para evitar que se vuelva a presentar la falla? ( Plan de acción )
<b>Acción de Mejora</b>	¿Qué puedo mejorar? (Acción de mejora)	¿Por qué lo puedo mejorar? (Justificación)	Como lo puedo mejorar? (Plan de acción)


Las fuentes de identificación de una acción preventiva, correctiva o de mejora pueden ser:

- Auditorías.
- Análisis de datos (Indicadores).
- Revisión por la Dirección.
- Quejas, reclamos o Sugerencias.
- Servicios no conformes.
- Autoevaluación del proceso.
- Evaluación de satisfacción de los usuarios.
- Mapa de Riesgos.
- Cualquier otra fuente que de cómo resultado una No conformidad (para las acciones correctivas).

### 3.1.3 Técnicas para el Análisis de Causas

Existen muchas técnicas para el análisis de causas, entre las más utilizadas tenemos:

- **5 por qué:** Es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular. El objetivo final de los 5 Porqué es determinar la causa raíz de un defecto o problema.
- **Lluvia de ideas:** La lluvia de ideas o brainstorming, también denominada tormenta de ideas, es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

	<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>  <b>ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	Página 3 de 4
		Código:MC-P05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

- **Diagrama Causa efecto o espina de pescado:** Es una técnica gráfica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que este ocurra.
- **Diagrama de árbol:** Un diagrama de árbol es un método gráfico para identificar todas las partes necesarias para alcanzar algún objetivo final. En mejora de la calidad, los diagramas de árbol se utilizan generalmente para identificar todas las tareas necesarias para implantar una solución.


La Oficina de Desarrollo Institucional recomienda utilizar la técnica de los 5 porque? ejemplo:

- Mi auto no arranca. (El problema)
  - ¿Por qué no arranca? Porque la batería está muerta.
  - ¿Por qué la batería está muerta? Porque el alternador no funciona.
  - ¿Por qué el alternador no funciona? Porque se rompió la polea.
  - ¿Por qué se rompió la polea? Porque el alternador está fuera de su vida útil y no fue reemplazado.
  - ¿Por qué no fue reemplazado? Porque no estoy manteniendo mi auto de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

Una acción tomada es eficaz cuando el plan de acción que se ejecutó permite que no se vuelvan a presentar no conformidades, hallazgos o posibles riesgos.

### 3.2. DESCRIPCIÓN PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01.	Líder de proceso /Funcionario	<p>Todos los funcionarios que identifiquen acciones preventivas, correctivas o de mejora las documentan en el formato MC-P01-F07, compartido en la herramienta Google drive a través del correo electrónico, siguiendo la metodología establecida en los numerales 3.1.2. y 3.1.3.</p> <p>Los funcionarios responsables de las actividades del plan acción, las ejecutan y realizan el seguimiento. Si durante el seguimiento se considera que las actividades propuestas han eliminado las causas se hace el cierre.</p> <p>Es importante que las acciones establecidas sean eficaces de lo contrario se deben analizar nuevamente las causas y establecer un nuevo plan de acción.</p>

	<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>  <b>ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	Página 4 de 4
		Código:MC-P05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
02.	Profesional Universitario Oficina de Desarrollo Institucional	Mensualmente realiza seguimiento y control a los diferentes planes de acción formulados para cada una de las acciones tomadas y consolidadas a través de la herramienta Google drive.
03.		Fin.

#### 4. BASE LEGAL

NTC-ISO 9001 y NTGP-1000 numeral 8.5.

#### 5. REGISTROS

No Aplica.

#### 6. ANEXOS

No Aplica.

### REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCION
03	10-03-11		Se crea el formato para reporte de acciones de mejora y se realizan algunas modificaciones al procedimiento.
04	10-07-12	3.1.2 – 3.2	Se simplifican las actividades descritas en el procedimiento
05	12-03-13		Se realizan ajustes al procedimiento, se eliminan los formatos MA-P05-F23, MA-P05-F91.
06	06-09-2013		Se ajusta el procedimiento de acuerdo a la modificación del proceso.
07	18-05-2017		Se ajusta el procedimiento en aspectos de forma.