



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **ACCIONES CORRECTIVAS**

Código : SGC-PR-02

Página : 1 de 3

Versión: 4

Vigente a partir de:
2010-11-11

1. OBJETIVO : Implementar acciones correctivas, encaminadas a eliminar las causas de las no conformidades en los diferentes procesos.

2. ALCANCE : Desde la identificación del problema hasta el seguimiento y cierre de la acción correctiva.

3. RESPONSABLE : Líderes de Procesos

4.a PROVEEDOR

4.b INSUMOS

Gestión de Calidad	Informe Estadístico de Servicio no Conforme
Comunidad Universitaria	Nivel de Satisfacción
Atención a la Comunidad	Informes de quejas y reclamos mensuales.
Gestión de Calidad	Informes de servicio no conforme
Gestión de Calidad	No conformidades de auditorías internas y externas.
Rector	Revisión por la Dirección

5.a RESULTADOS :

5.b QUIÉN RECIBE EL RESULTADO :

Acción Correctiva implementada	Comunidad Universitaria

6. REQUISITOS LEGALES:

- Ley 872 de 2003, Sistemas de Gestión de Calidad
- Decreto 4110 de 2004
- Norma Técnica de Gestión de Calidad, NTCGP 1000 : 2009 – Numeral 8.5.2 Acción correctiva
- MECI 1000: 2005
- NTC ISO 17025
- NTC ISO 9001: 2008 – Numeral 8.5.2 Acción correctiva

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Informe Estadístico de Servicio no Conforme
- Encuestas de satisfacción del cliente
- Informes de quejas y reclamos mensuales.
- Informes de servicio no conforme
- No conformidades de auditorías internas y externas.
- Revisión por la dirección.

8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

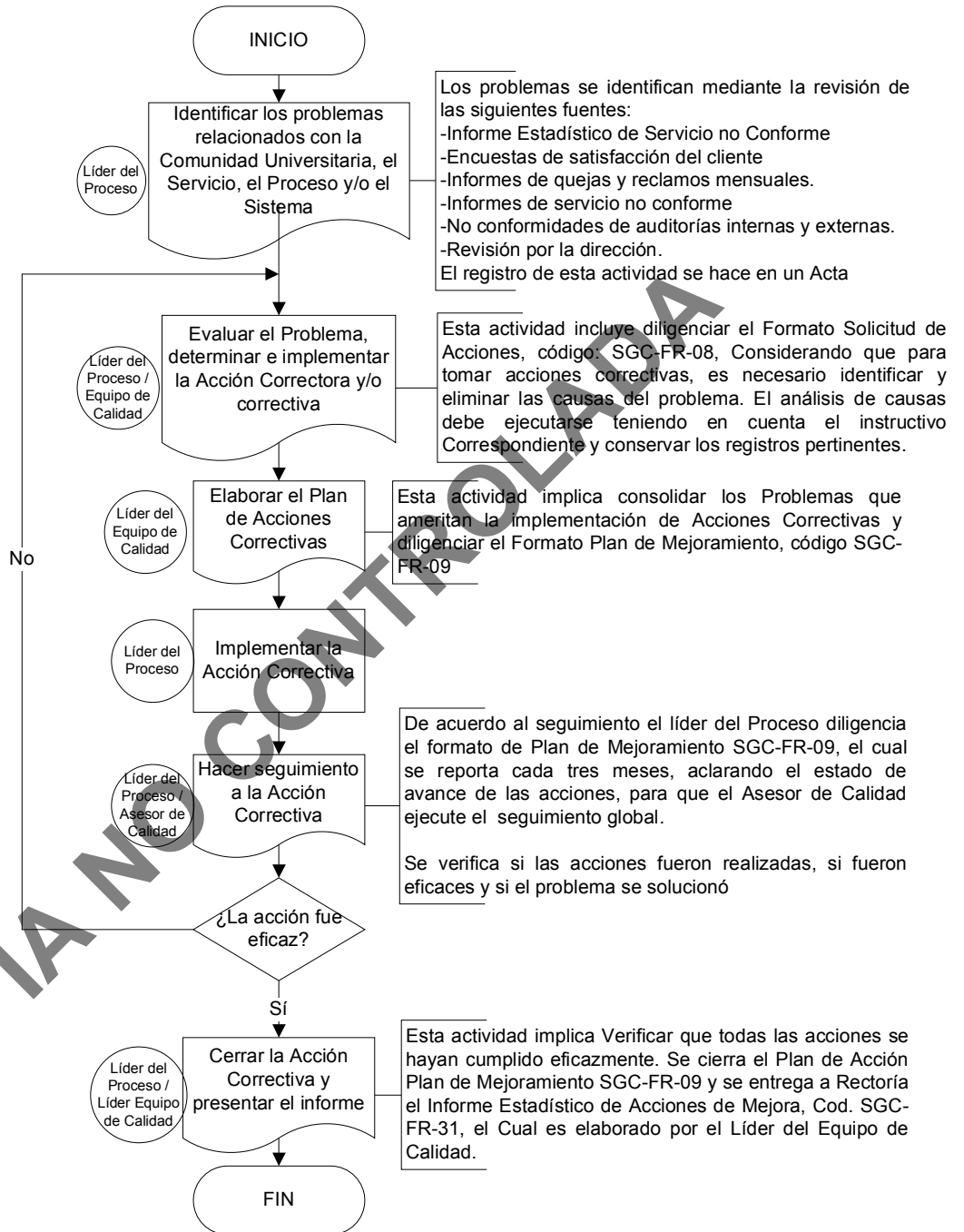
- Acta de Reunión
- Plan de Mejoramiento
- Informe Estadístico de Acciones de Mejora
- Solicitud de Acciones, código: SGC-FR-08

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR

9.b. FÓRMULA

9.c. FRECUENCIA

% de problemas a los que se les implementaron acciones correctivas		
--	--	--



COPIA NO CONTROLADA



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **ACCIONES CORRECTIVAS**

Código : SGC-PR-02

Página : 3 de 3

Versión: 4

Vigente a partir de:
2010-11-11

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Profesional Universitario	Representante de la Dirección SIGC	Director de Planeación y Desarrollo
NOMBRE:	Frank Fajardo Romo	Víctor W. Pantoja	Víctor W. Pantoja
FIRMA:	Original firmado	Original firmado	Original firmado
FECHA:	2010-11-11	2010-11-11	2010-11-11

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	24/02/2010	Creación del Documento
2	11/05/2010	Cambio y actualización de Gestión de Calidad a Sistema Integrado de Gestión de Calidad -SIGC-
3	2010-09-27	Adición NTC ISO 17025
4	2010-11-11	Adición NTC ISO 9001