



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **ACCIONES CORRECTIVAS**

Código : SGC-PR-02

Página : 1 de 4

Versión: 7

Vigente a partir de:
2014-09-17

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
Gestión de Calidad	Informes de peticiones, quejas, reclamos.
Unidades Académicas	Informes de Autoevaluación
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
- MECI 1000: 2005, Decreto 943 de 2014.
- NTC ISO 17025
- NTC ISO 9001: 2008
- Norma Técnica de Gestión de Calidad, NTCGP 1000 : 2009 – Numeral 8.5.2 Acción correctiva

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Encuestas de satisfacción del cliente
- Informes de peticiones, quejas y reclamos
- Informes de servicio no conforme
- No conformidades de auditorías internas y externas.
- Actas de Revisión por la Dirección.

8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

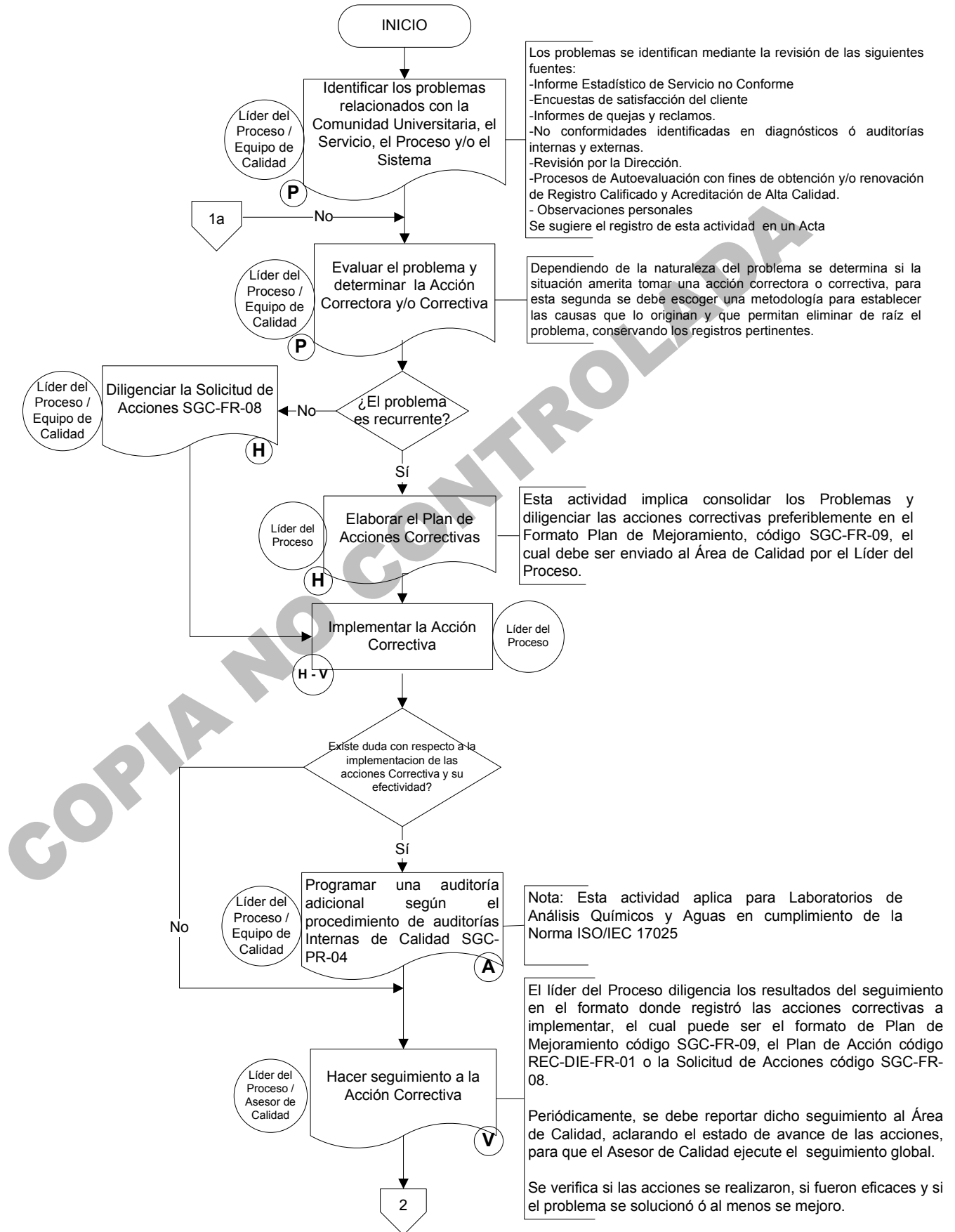
- Acta de Reunión, código: SGC-FR-01
- Plan de Mejoramiento, código: SGC-FR-09
- Informe Estadístico de Acciones de Mejora, código: SGC-FR-31
- Solicitud de Acciones, código: SGC-FR-08
- Plan de Acción, código: REC-DIE-FR-01

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR

9.b. FÓRMULA

9.c. FRECUENCIA

% de acciones correctivas cerradas	(No. de acciones correctivas cerradas/ Total de acciones correctivas identificadas)*100	Anual
------------------------------------	---	-------





Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

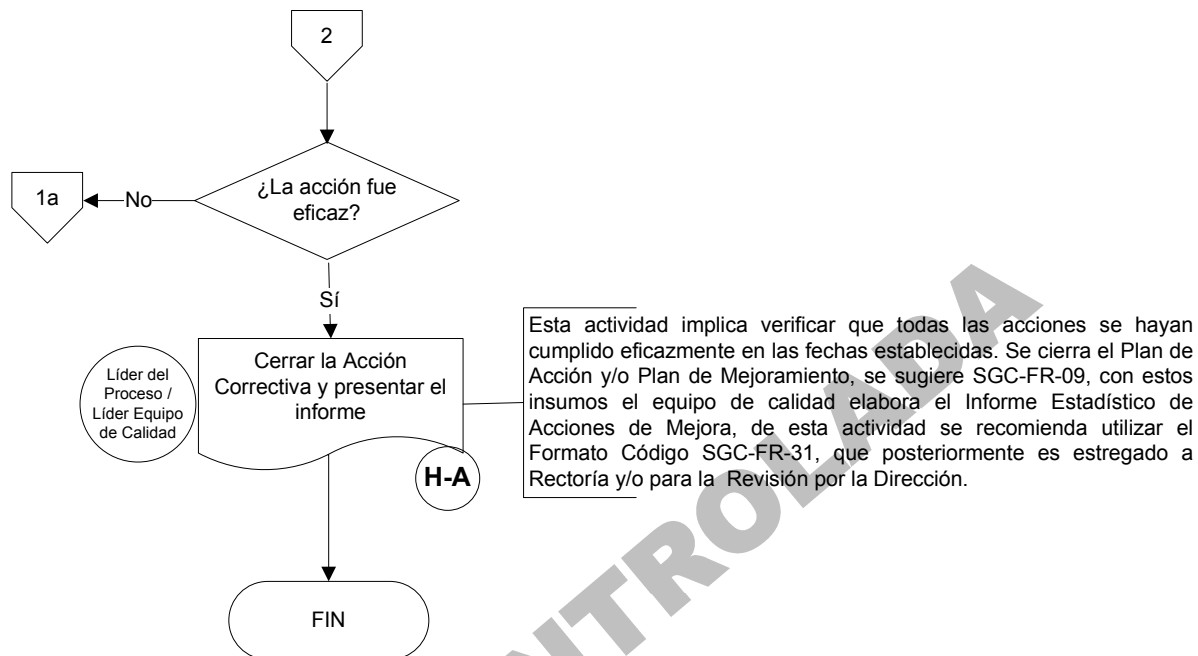
PROCEDIMIENTO: **ACCIONES CORRECTIVAS**

Código : SGC-PR-02

Página : 3 de 4

Versión: 7

Vigente a partir de:
2014-09-17



	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Equipo de Calidad	Asesora Administrativa y de Calidad	Director de Planeación y Desarrollo
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar Diana Mariela Molano Rodriguez Jenny Lorena Luna Eraso	María Angélica Insuasty Cuellar	Jairo Antonio Guerrero García
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2014-09-17	2014-09-17	2014-09-17

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
5	2010-12-17	Inclusión del PHVA, definiciones y condiciones generales
6	2013-03-22	Inclusión del formato Plan de Acción REC-DIE-FR-01, actualización de responsables e incorporación de actividades en el procedimiento y reformulación del indicador.
7	2014-09-17	Reformulación de algunas notas explicativas del procedimiento.



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **ACCIONES CORRECTIVAS**

Código : SGC-PR-02

Página : 4 de 4

Versión: 7

Vigente a partir de:
2014-09-17

DEFINICIONES:

- 1. Acción correctiva:** Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 2. Corrección:** Acción tomada de inmediato para eliminar una no conformidad detectada. NOTAS: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- 3. Desecho:** Acción que se toma sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Ejemplo: Reciclaje, destrucción. NOTA: En el caso de un servicio, se desecha impidiendo la continuidad de la prestación del mismo.
- 4. No conformidad:** Incumpliendo de un requisito establecido en normas, procedimientos, u otros documentos.
- 5. Producto o Servicio:** Resultados de un procedimiento, proceso o conjunto de procesos
- 6. Producto o servicio no conforme:** Es aquel producto o servicio que incumple alguno o varios de los requisitos establecidos o acordados.
- 7. Reclasificar:** Cambio de la clase de un producto no conforme, de tal manera que sea conforme con requisitos diferentes a los inicialmente previstos.
- 8. Reparar:** Acción tomada sobre un producto no conforme, para hacer aceptable su utilización prevista. NOTAS: A diferencia del reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.
- 9. Reproceso:** Acción sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. NOTA: En el reproceso no se afecta ni se pueden cambiar partes del producto no conforme.

COPIA NO CONTROLADA