

	PROCEDIMIENTO	PRC-MJC-003
Versión: 06	REPORTE DE NO CONFORMIDAD, ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y MEJORA	Fecha de Emisión: 01-08-2023

1. OBJETIVO

Establecer un método unificado de trabajo para prevenir la recurrencia u ocurrencia de situaciones que generan o puedan generar no conformidades reales o potenciales en el servicio, procesos o Sistema de Gestión de la Calidad de UNITECNAR.

2. RESPONSABLE

Líder de proceso de Mejoramiento Continuo – Coordinador de Calidad Administrativa – Docente Adscrito a Calidad

3. DEFINICIONES

3.1. Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad o problema existente y evitar que vuelva a ocurrir.

3.2. Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable, con el objetivo de prevenir que algo ocurra.

3.3. No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3.4. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

3.5. Corrección: Acción para eliminar una No Conformidad detectada.

Nota 1. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.

Nota 2. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

3.6. Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

3.7. Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. La actividad puede ser recurrente o puntual.

3.8. Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

4. GENERALIDADES

Las siguientes son posibles fuentes para identificar las No conformidades:

- Resultados de Inspección
- Inspección Gerencial
- Reporte de actos y condiciones
- Observación del comportamiento
- Revisión por la alta dirección
- Seguimiento del proceso
- Incumplimiento de requisitos legales
- Informe Gerencial
- Actividades HSE
- Simulacros

	PROCEDIMIENTO	PRC-MJC-003
Versión: 06	REPORTE DE NO CONFORMIDAD, ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y MEJORA	Fecha de Emisión: 01-08-2023

- Evaluación de satisfacción
- Salidas no conformes
- Evaluación de Desempeño
- Incumplimiento de normas técnicas
- Resultados de Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo
- Incumplimiento de los Procedimientos Internos.

En el caso de los indicadores de gestión, estos serán reportados al proceso de mejoramiento continuo en la primera semana posterior al periodo establecido como frecuencia para efectuar el análisis de la información recolectada.

El Análisis de Causa de las no conformidades se hace con el equipo de trabajo o participantes en el proceso, teniendo en cuenta metodologías como: Espina de Pescado, los 5 Porqués o Análisis de los factores de los 6 M.

5. ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Identificación De No Conformidades Reales O Potenciales:		
a. Identificar la No Conformidad real o potencial y comunicar al Coordinador de Calidad Administrativa.	Todos los funcionarios de la Institución	Formato de Reporte de No Conformidad, Acción Correctiva y Mejora
b. Recibir la no conformidad, definir cuál es el proceso encargado para el análisis de causa y toma de acciones, numerarla		
c. Entregar la No Conformidad numerada al líder de proceso para que realicen el análisis de causas	Coordinador de Calidad Administrativa.	Formato de Reporte de No Conformidad, Acción Correctiva y Mejora
2. Análisis de causas y plan de acción:		
a. Recibir la no conformidad y determinar la corrección inmediata, si se requiere. Analizar dentro de los diez (15) días calendario a la identificación de la no conformidad, las causas y definir el plan de acción (incluyendo responsables y fechas de ejecución) en el formato de Reporte de No Conformidad, Acción Correctiva y Mejora.	Líder de cada Proceso /Equipo de Trabajo	Formato de Reporte de No Conformidad, Acción Correctiva y Mejora
b. Enviar al coordinador de calidad administrativa el formato de Reporte de No Conformidad, Acción Correctiva y Mejora, con el análisis de causa y plan de acción de la no conformidad detectada.	Líder de Proceso	Formato de Reporte de No Conformidad, Acción Correctiva y Mejora
c. Registrar en la Matriz seguimiento acciones de mejora (matriz SAM) las acciones planteadas identificadas.	Coordinador de Calidad Administrativa.	Matriz seguimiento acciones de mejora (matriz SAM)

	PROCEDIMIENTO	PRC-MJC-003
Versión: 06	REPORTE DE NO CONFORMIDAD, ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y MEJORA	Fecha de Emisión: 01-08-2023

3. Revisión y seguimiento de las acciones: a. Hacer seguimiento mensual a las acciones definidas para la no conformidad. Cerrar la acción correctiva haciendo las observaciones del caso y anexando los documentos o registros a que haya lugar. Nota 1: Cuando la No conformidad es levantada durante auditoría interna, el responsable del sistema de gestión de la calidad notifica a los líderes de los procesos para la toma de acciones inmediatas. Nota 2: El coordinador de calidad administrativa hace seguimiento al avance de las acciones y las registra en la Matriz seguimiento acciones de mejora (matriz SAM)	Líder de proceso mejoramiento continuo / Coordinador de Calidad Administrativa / Auditor Interno / Alta Dirección	Formato de Reporte de No Conformidad, Acción Correctiva y Mejora Correo electrónico Formato de asistencia a reuniones y capacitaciones
---	---	--

6. CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

Revisión	Fecha	Cambio
01	01/05/2018	- Edición inicial
04	29/11/2019	Se establece la frecuencia del seguimiento a las acciones de la no conformidad, en el ítem 3 del cuadro de actividades.
05	06/12/2019	Se modifica el nombre del documento a Reporte De No Conformidad, Acciones Preventivas, Correctivas Y Mejora, teniendo en cuenta los requerimientos del decreto 1072 de 2015

Versión	Fecha	Tipo de Cambio	Descripción del Cambio
06	01/08/2023	De Forma	- Se reemplaza el formato control de acciones correctivas y de mejora por matriz de seguimiento de mejora (matriz SAM) - Se agrega tabla de control de aprobaciones y tabla de control de cambios y revisiones según el procedimiento de información documentada - Se agrega código de documento

	PROCEDIMIENTO	PRC-MJC-003
Versión: 06	REPORTE DE NO CONFORMIDAD, ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y MEJORA	Fecha de Emisión: 01-08-2023

7. CONTROL DE APROBACIONES

Versión	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
06	Mileydi Dcosta Bolaño Coord. Calidad Administrativa	Fabiola Hernández Barriga Dir. Calidad Institucional	Carlos Granadillo Vásquez Vicerrector Calidad Institucional