

Código	1313-SIG-002
Versión	1
Fecha	2025-06-19
Página	1 de 4

- 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** Toma de acciones
- 2. RESPONSABLE** Profesional Especializado III
- 3. OBJETIVO** Establecer el procedimiento para identificar, analizar, hacer seguimiento y verificar la eficacia de las acciones tomadas en los procesos, en pro de la mejora continua.
- 4. RESULTADOS ESPERADOS** acciones identificadas y gestionadas de manera oportuna en respuesta a las necesidades institucionales.
- 5. LIMITES**

Punto Inicial:

Detectar e identificar acciones.

Punto Final:

Realizar seguimiento a las acciones planteadas y registrar en el plan de mejoramiento, los cambios del sistema de gestión, recurrencia de la no conformidad, riesgos/oportunidades, evaluación de la eficacia, detalle y fecha del seguimiento.

6. FORMATOS O IMPRESOS

Formato código 1313-F10 Plan de mejoramiento.

7. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

TOMA DE ACCIONES		
No.	Actividad	Ejecutante
FORMULACIÓN DE ACCIONES: ACCIÓN CORRECTIVA OPORTUNIDAD DE MEJORA OPORTUNIDAD FRENTE A UN RIESGO PLANIFICACIÓN DE UN CAMBIO		
1	<p>Detectar e identificar acciones.</p> <p>Nota 1: Las acciones pueden tener diferentes orígenes de acuerdo a las actividades que se estén desarrollando (por ejemplo, para eliminar un problema y prevenir su repetición). Pueden considerarse, pero no limitarse a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas propias de los procesos y organismos evaluadores de la conformidad • Auditorías internas y auditorías externas • Medición de la satisfacción de los usuarios • Salidas no conformes • Análisis de resultados incluyendo los de ensayo y calibración (para los laboratorios). • Resultados de participación en ensayos de aptitud (para los laboratorios). • PQRS • Revisión de Procedimientos • Revisión por la dirección 	Personal docente o administrativo
2	<p>Registrar la acción detectada en el formato Plan de Mejoramiento código 1313-F10.</p> <p>En el caso de No Conformidades, se determinan las causas.</p> <p>Nota 2: Se pueden utilizar herramientas como los 5 Porqués, diagrama de Ishikawa, lluvia de ideas, entre otras, con el fin de entender el origen real de las causas.</p> <p>Para el tratamiento de las Oportunidades se define metodología según lo establece el formato Plan de Mejoramiento código 1313-F10 hoja Instructivo, donde se considera la probabilidad de que se materialice la oportunidad y el impacto / beneficio de implementarla, para obtener al final un resultado de la valoración.</p>	Personal docente o administrativo

	<p>Nota 3: Si las Oportunidades de Mejora no requieren acción, se deja la justificación en acta de reunión o se envía soporte a calidad@utp.edu.co</p> <p>En el caso de Planificación de un Cambio, se debe determinar el propósito y la consecuencia potencial, y si es necesario, los recursos y las autoridades.</p> <p>Nota 4: Para los laboratorios, cualquier cambio significativo que afecte el alcance de acreditación, la competencia técnica, o que pueda impactar la validez de los resultados emitidos, se comunica oportunamente al organismo de acreditación conforme a lo establecido en la normativa. En el caso de suspensión voluntaria o retiro, el laboratorio notifica a la oficina de Gestión del Sistema Integral de Calidad y se suspende el uso del símbolo de acreditado o logo y/o referencia a la condición de acreditado, según lo dispuesto en el reglamento, política o norma.</p>	
3	Enviar el plan de mejoramiento a la oficina de Gestión del Sistema Integral de Calidad (calidad@utp.edu.co).	Personal docente o administrativo
4	Revisar el plan de mejoramiento (acciones propuestas, causas, actividades, fechas, responsables, entre otros), y realizar las observaciones o ajustes, según sea necesario.	Profesional Especializado Profesional II
5	Modificar la acción teniendo en cuenta las observaciones de Gestión del Sistema Integral de Calidad.	Personal docente o administrativo
IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES		
6	Ejecutar las actividades registradas en el plan de mejoramiento, de acuerdo a los tiempos establecidos.	Personal docente o administrativo
7	Revisar la ejecución de las actividades planteadas en el plan de mejoramiento.	Personal docente o administrativo
8	Realizar seguimiento a las acciones planteadas y registrar en el plan de mejoramiento, los cambios del sistema de gestión, recurrencia de la no conformidad, riesgos/oportunidades, evaluación de la eficacia, detalle y fecha del seguimiento.	Profesional Especializado Profesional II
	Nota 5: en caso de recurrencia de no conformidades críticas se formula nuevamente la acción.	



PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD

Código	1313-SIG-002
Versión	1
Fecha	2025-06-19
Página	4 de 4

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Personal UTP	Profesional Especializado Profesional II	Profesional Especializado III

Fin de documento