

- 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 auditorías adicionales para validar el cumplimiento y prevenir la recurrencia de riesgos asociados, cuando se identifiquen no conformidades críticas que comprometan el cumplimiento normativo o institucional.

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	Detectar e identificar acciones. 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: • 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	Registrar la acción detectada en el formato Plan de Mejoramiento código 1313-F10. En el caso de No Conformidades, se determinan las causas. 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. 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.	Personal docente o administrativo

PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD

Código	1313-SIG-002
Versión	1
Fecha	2025-06-19
Página	3 de 4

	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 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. 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.	
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. Nota 5: en caso de recurrencia de no conformidades críticas se formula nuevamente la acción.	Profesional Especializado Profesional II

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