

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para identificar y analizar las acciones necesarias en los procesos y organismos evaluadores de la conformidad con el fin de mejorar el servicio a los usuarios, agilizar los procesos y evidenciar el mejoramiento continuo.

## 2. DEFINICIONES

- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Oportunidad de Mejora:** Está orientada a identificar aspectos dentro de los procesos que puedan ser optimizados o corregidos para asegurar una gestión eficiente de los recursos y una operación adecuada. Debe impactar directamente al usuario y estar soportada con evidencia de la mejora.

Las oportunidades se refieren a **situaciones favorables o ventajas** que se pueden identificar y aprovechar para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos, y que pueden tener un **impacto positivo** en el **sistema de gestión** y en los **resultados previstos**.

## 3. ALCANCE

Documentos normativos y legales que hacen parte de los Sistemas de gestión:

NTC- ISO 9001:2015

NTC- ISO/IEC 17025:2017

NTC- ISO/IEC 17021:2011

Decreto 1072 de 2015

## 4. CONTENIDO

La toma de acciones permite identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio, plantear soluciones a las no conformidades detectadas y agilizar el desarrollo de las actividades de los procesos y organismos evaluadores de la conformidad.

## PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES

Versión: 22

Fecha: 2024-02-08

Código: SGC-PRO-006

Página: 2 de 5

El instrumento para el registro y toma de las acciones identificadas es el formato de Gestión del Sistema Integral de Calidad código 1313-F10 Plan de mejoramiento.

### 4.1. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

Frecuentemente la causa raíz de una no conformidad no es evidente, y por lo tanto se requiere un análisis de todas las causas potenciales del problema, utilizando algunas técnicas estadísticas como lluvia de ideas, análisis de los 5 PORQUÉS, espina de pescado, diagrama de árbol, etc.

El responsable del plan de mejoramiento utilizará la técnica de análisis que considere más apropiada.

### 4.2. ACCIONES

La toma de acciones puede tener diferentes orígenes de acuerdo a las actividades que se estén desarrollando (porejemplo, para eliminar un problema y prevenir su repetición).

Pueden considerarse, pero no limitarse 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

Una vez determinada una no conformidad u oportunidades de mejora el Proceso y Organismo Evaluador de la Conformidad realiza la revisión de las no conformidades y oportunidades de mejora, determinando las causas, definiendo las acciones a implementar para su solución, y las registran en el formato de plan de mejoramiento. Si las oportunidades de mejora no requieren acción, se deja la justificación en el acta de reunión o se envía soporte a [calidad@utp.edu.co](mailto:calidad@utp.edu.co)

## PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES

Versión: 22

Fecha: 2024-02-08

Código: SGC-PRO-006

Página: 3 de 5

### 4.3. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el documento código SSGC-PRO-011 Procedimiento Administración de Riesgos, se establecen las directrices para identificar, analizar, valorar y manejar los riesgos mediante las acciones necesarias en los procesos y organismos evaluadores de la conformidad con el fin de mejorar el servicio a los usuarios, agilizar los procesos y evidenciar el mejoramiento continuo. Las oportunidades se desarrollan en el plan de mejoramiento 1313-F01, tanto las derivadas como oportunidades de mejora, como las oportunidades frente al riesgo o análisis del mismo en cualquier etapa.

Se considerará al determinar los riesgos y las oportunidades:

- a) Asegurar que el sistema de gestión logre sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables (mejorar las oportunidades de lograr el propósito y los objetivos).
- c) Prevenir o reducir efectos e impactos no deseados (incumplimientos potenciales).
- d) Lograr la mejora.

### 4.4 REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y EFECTIVIDAD DE ACCIONES.

El proceso y organismo evaluador de la conformidad, realiza el seguimiento a través de la ejecución y revisión de las actividades planteadas en el plan de mejoramiento.

La oficina de Gestión del Sistema Integral de Calidad realiza una revisión y aprobación de las correcciones, análisis de causas, acciones correctivas con mayor posibilidad para eliminar la desviación y prevenir su repetición y oportunidades de mejora en el plan de mejoramiento propuesto para cada dependencia/área y OEC y evalúa la eficacia de la acción.

La oficina de Gestión del Sistema Integral de Calidad hará revisiones trimestrales para verificar el registro y la implementación de las acciones.

Se considerará en la revisión al seguimiento:

- La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir y las dejará registradas en el campo seguimiento del plan de mejoramiento.

## PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES

Versión: 22

Fecha: 2024-02-08

Código: SGC-PRO-006

Página: 4 de 5

- Solo si fuera necesario, y se determina en el seguimiento por parte de la oficina de Gestión del Sistema Integral de Calidad actualizar algún riesgo u oportunidad se dejará el registro en el campo de seguimiento.
- Y si fuera necesario, cualquier otro cambio se deja registrado en el campo seguimiento del plan de mejoramiento.

El comité técnico de los laboratorios acreditados hará revisiones trimestrales para verificar el registro y la implementación de las acciones y las oportunidades de mejora.

### 4.5 METODOLOGÍA

La oficina de Gestión del Sistema Integral de Calidad recibe el plan de mejoramiento planteado, verifica la pertinencia de la información allí registrada, posteriormente comunica al proceso y organismo evaluador de la conformidad las observaciones para el ajuste correspondiente, y teniendo en cuenta las fechas establecidas se evalúa la efectividad de la acción propuesta.

La metodología definida para la identificación y el tratamiento de las oportunidades se define en el formato Plan de Mejoramiento cód. 1313-F10 hoja Instructivo, dicha metodología considera la probabilidad de que se materialice la oportunidad y el impacto / beneficio de implementar la oportunidad, para obtener al final un resultado de la valoración. El tratamiento se realiza a través del formato Plan de Mejoramiento.

#### 4.5.1 AUDITORÍAS ADICIONALES

Cuando la identificación de no conformidades tanto para los procesos como para los OEC, **pongan en duda el cumplimiento de procedimientos y políticas luego de evaluado la eficacia**, la oficina de Gestión del Sistema Integral de Calidad hará auditorías adicionales, tan pronto como sea posible y así evitar un problema o la materialización de un riesgo.

## PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES

Versión: 22

Fecha: 2024-02-08

Código: SGC-PRO-006

Página: 5 de 5

### 5. RESPONSABILIDADES.

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Gestión del Sistema Integral de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar, actualizar y divulgar el procedimiento para toma de acciones.</li><li>• Hacer seguimiento a las acciones.</li></ul>
Proceso y Organismo Evaluador de la Conformidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar las acciones.</li><li>• Modificar la acción teniendo en cuenta las observaciones de Gestión del Sistema Integral de Calidad Hacer seguimiento a las actividades propuestas en cada una de las acciones.</li></ul>

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

NTC-ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

ISO/IEC 17025:2017 Norma Técnica Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.

NTC-ISO/IEC 17021:2011 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los Organismos que realizan la Auditoría y la Certificación de Sistemas de Gestión.

SGC-PRO-011 Auditorías internas y externas para la revisión de procesos y Organismos evaluadores de la conformidad

SGC-PRO-010 Procedimiento para Trabajo no Conforme Organismos Evaluadores de la Conformidad.

### 7. ANEXOS.

1313-F10 Formato plan de mejoramiento

**PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES**

**Versión: 22**

**Fecha: 2024-02-08**

**Código: SGC-PRO-006**

**Página: 6 de 5**

Elaborado por:

\_\_\_\_\_  
Personal UTP

Revisado por:

\_\_\_\_\_  
Profesional I Gestión del  
Sistema Integral de Calidad

Aprobado por:

\_\_\_\_\_  
Profesional especializado III  
Sistema Integral de Gestión

**Fin del documento**