 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realidad en Formación</small>	PROCEDIMIENTO		
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO		
Código: PRO003GDC	Fecha de Aprobación: 27-11-2018	Versión: 04	Página 1 de 7

OBJETIVO

Describir los parámetros y disposiciones para la elaboración de los planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integral que contemplen la formulación de acciones correctivas y de mejora, las cuales permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales del servicio, y aseguren la mejora continua del sistema de gestión integral.

NORMATIVIDAD

Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y deroga la ley 872 de 2003

Decreto 4485 de 2009, por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

Acuerdo 032 de 2015 por la cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno-MECI

Norma NTCGP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

Norma Internacional ISO 9004:2000, Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad -Requisitos

Resolución 1348 de 2005, por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno en la Universidad Pedagógica Nacional

RESPONSABLE

Oficina de Desarrollo y Planeación


APLICACIONES

No Aplica

DEFINICIONES

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se reproduzca.

Acción de Mejora: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realidad en Formación</small>	PROCEDIMIENTO		
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO		
Código: PRO003GDC	Fecha de Aprobación: 27-11-2018	Versión: 04	Página 2 de 7

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Causas: Son los medios, circunstancias y agentes generadores de la no conformidad.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Hallazgo de auditoría: resultados de la evaluación de las evidencias de auditoría contra los criterios de auditoría.

Observación: Oportunidad de mejora o corrección leve que no incumple un requisito, a esta se le da un tratamiento como acción preventiva.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

DESCRIPCION


Como realizar análisis de causas

Una de los métodos utilizados para abordar las causas raíz de un problema, es la utilización de la **Técnica de los ¿Por qué?** (Tomado de Wikipedia.com): La cual es una técnica para realizar preguntas iterativas, usadas para explorar las relaciones de **causa y efecto** subyacentes a un problema particular. El objetivo principal de la técnica es determinar la **causa raíz** de un **defecto o problema** repitiendo la pregunta "¿Por qué?". Cada respuesta forma la base de la siguiente pregunta.

Para realizar el análisis de los 5 Porqués, se debe preguntar por qué ocurrió el problema (la causa), y ahora se pregunta el porqué de esa causa, luego nuevamente pregunta porque ocurrió lo que la respuesta plantea, luego realice la pregunta por la cual ha sido la causa raíz planteada ha sido identificada

Un ejemplo de utilización:

Problema:

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en Formación</small>	PROCEDIMIENTO		
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO		
Código: PRO003GDC	Fecha de Aprobación: 27-11-2018	Versión: 04	Página 3 de 7

Un funcionario se cayó en su lugar de trabajo, – **¿Por qué?**

1. Porque había una mancha de aceite en su lugar de trabajo – **¿Por qué?**
2. La máquina estaba presentando una fuga – **¿Por qué?**
3. El empaque de la maquina se rompió – **¿por qué?**
4. El empaque es de mala calidad – **¿por qué?**
5. Una política de compra en que se debe adquirir el producto con el precio más bajo

Se requiere de una **Acción Correctiva**, la cual es cambiar la política de compras, e incorporar la seguridad y la calidad.

Luego se combina con el método de las “5 M”, el cual desde el análisis de los porqués se estructura en 5 pilares fundamentales, las cuales giran las posibles causas de un problema, y son:

- ✓ Maquinaria y equipos
- ✓ Método de trabajo
- ✓ Mano de Obra
- ✓ Medio Ambiente
- ✓ Materias Primas o materiales

Las siguientes son algunos ejemplos:

Maquinaria y Equipos:

Inadecuada definición de equipos o infraestructura claves para hacerle mantenimiento
 Infraestructura no adecuada para el proceso o el cumplimiento de los requisitos
 Falta de mantenimiento preventivo
 Falta de inspección o monitoreo de equipos e infraestructura

Método de trabajo:


Falta de definición de las etapas del proceso
 Procedimiento no definido
 Procedimiento inadecuado
 Documentación no definida o inadecuada

Mano de Obra:

Falta de conocimiento
 Falta de habilidades o destrezas
 Falta de capacitación
 Capacitación no eficaz
 Responsabilidad y autoridad no definida

Medio ambiente:

No se aseguran condiciones físicas para lograr la conformidad del producto o servicio con requisitos
 Falla en el control operacional

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Ministerio de Educación</small>	PROCEDIMIENTO		
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO		
Código: PRO003GDC	Fecha de Aprobación: 27-11-2018	Versión: 04	Página 4 de 7

Materia Prima y/o Materiales:

Materias primas o insumos comprados que no cumplen las especificaciones

Materias primas o insumos sin verificación en la recepción

Falta de definición de especificaciones de materias primas o insumos

Fallas en el control del producto, en proceso o en su almacenamiento o preservación


Lo anterior se registra en el **FOR012GDC** Acción correctiva el cual se utilizará el cuadro análisis de causas, identificando la causa propuesta y el respectivo análisis del hallazgo.

Ejemplo:


DESCRIPCION DEL HALLAZGO:
Al auditar el proceso de bienestar , no evidencia el cumplimiento del protocolo de limpieza para el restaurante ni el registro de la operación realizada en el mes marzo del año xx

ANALISIS DE CAUSAS: (TECNICA DE LOS ¿Por qué?)					
Causas Propuestas:	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Mano de obra (Funcionarios)	Desconocimiento del personal que labora en el restaurante	No recibió capacitación de autocuidado	Falta de programación por parte de la subdirección		
Maquinaria (PCs, impresoras, redes, etc.)					
Materiales (Papel, tinta, tóner, información, etc.)					
Método de trabajo (Procedimiento, instructivo, guía, aplicativo, etc.)					
Medio Ambiente (Disturbios, iluminación, temperatura, ergonomía, etc.)	El piso se encuentra húmedo	Por los vapores de agua de las ollas	La instalaciones no cuenta con sistema de ventilación	No hay una adecuado lugar para el extractor	No se ha realizado la adecuación infraestructura
Medición o monitoreo (Indicadores, equipos de medición, etc.)					

ACCIONES PROPUESTAS (Adicione o elimine tantas filas como necesite)				
Nº	Acciones	Evidencia de implementación	Responsable	Fecha de cierre (DD-MM-AAAA)
1.	Solicitar capacitación al Sistema de gestión integral sobre el tema específico	Lista de asistencia de capacitación	xxxx	xx-xx-xxxx
2.	Solicitar al área de servicios la adecuación e instalación de un sistema de ventilación y mantener seco los espacios de cocción	Solicitud, y seguimiento de limpieza	xxxx	xx-xx-xxxx

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realidad en Formación</small>	PROCEDIMIENTO		
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO		
Código: PRO003GDC	Fecha de Aprobación: 27-11-2018	Versión: 04	Página 5 de 7


	TAREA	REGISTRO	ESTÁNDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
PROCESOS SGI	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p>1. Identificar la necesidad de establecer acciones para eliminar las causas de no conformidades y solicitar el acompañamiento del equipo del proceso de Gestión de Calidad.</p>	<p>Correo electrónico de solicitud a GDC</p>	CUANDO SE REQUIERA	<p>Para el caso de formulación de acciones derivadas de auditorías internas, la ODP realizará la asesoría cuando el área</p>
	<p>2. Identificar los Problemas (No conformidades) que se presentan o pueden presentarse en el desarrollo de las actividades del proceso y la fuente que lo genera.</p>			<p>La técnica de los ¿Por qué? se describe en el ítem "Definiciones" de este documento.</p>
	<p>3. Establecer las causas de la No Conformidad detectada utilizando la técnica de los ¿Por qué?</p>			
	<p>4. Identificar y planificar las acciones que puedan eliminar las causas identificadas y registrarlas en el FOR012GDC</p>	<p>Memorando remitivo FOR012GDC - Acción Correctiva y de Mejora</p>		<p>Cada no conformidad, debe estar en un FOR012GDC.</p>
	<p>5. Remitir a la Oficina de Desarrollo y Planeación, el FOR012GDC, firmado por el líder del proceso</p>			
OFICINA DESARROLLO Y PLANEACIÓN - GESTIÓN DE CALIDAD	<p>6. Recibir, y revisar que el análisis de causas y las acciones esté de acorde a la solución de la No conformidad</p> <p>¿Las acciones fueron eficaces?</p> <p style="text-align: center;">NO</p>		5 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DEL ACOMPAÑAMIENTO PARA LA FORMULACION	
	<p>7. Remitir las observaciones de las acciones, para realizar reformulación de las mismas, con el acompañamiento respectivo por el equipo del proceso de GDC.</p>	<p>Correo electrónico</p>		<p>Realizar la devolución firmada de los FOR012GDC original y se archivara copia escaneada como respuesta y soporte de entrega .</p>
	<p>8. Remitir al proceso los FOR012GDC aprobados por parte del representante de la dirección</p>	<p>Memorando remitivo</p>		
PROCESOS SGI	<p>9. Recibir los FOR012GDC y incluir las acciones y causas en el Plan de Acción y Mejoramiento institucional.</p>	<p>FOR006PES – Plan de Acción y Mejoramiento Institucional</p>	DE ACUERDO AL CRONOGRAMA Y FORMULACION DEL PLAN DE ACCION Y MEJORAMIENTO Formulación- Hasta el 25/01 Seguimiento-I-Hasta el 15/05 Seguimiento II-Hasta el 15/09 Seguimiento II- Hasta el 15/12	<p>Cuando el Plan de Mejoramiento proviene de una Auditoría de Control Interno, será el Líder del Proceso auditado quien reportara las acciones respectivas a la ODP</p>
	<p>10. Remitir vía correo electrónico a la Oficina de Desarrollo y Planeación Plan de Acción y mejoramiento para publicación en el portal web Oficina de Desarrollo y Planeación</p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p>Correo electrónico</p>		<p>El proceso debe mantener el FOR012GDC, con el fin de que los auditores realicen el cierre correspondiente de la no conformidad</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realizando la Pedagogía</small>	PROCEDIMIENTO		
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO		
Código: PRO003GDC	Fecha de Aprobación: 27-11-2018	Versión: 04	Página 6 de 7

	TAREA	REGISTRO	ESTÁNDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
AUDITORES INTERNOS (de calidad y oficina de control interno)	<p style="text-align: center;">A</p> <p>11. Realizar el seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas para eliminar las causas de la No Conformidad.</p> <p>12. Realizar el cierre de las no conformidades en el formato FOR012GDC – Acción Correctiva y de Mejora.</p> <p>13. Remitir vía correo electrónico a la Oficina de Desarrollo y Planeación, la fecha de cierre de las acciones registradas en el Plan de Mejoramiento para su actualización.</p>	<p>FOR006PES – Plan de Acción y Mejoramiento Institucional</p> <p>Correo electronico</p>	<p>DE ACUERDO AL PLAN DE TRABAJO DE OCI – ODP</p>	<p>El Plan de Mejoramiento se elaborará para cada vigencia y las acciones que no se hayan cerrado durante esta, tendrán que ser transcritas en el Plan de Mejoramiento para la vigencia siguiente.</p> <p>Cada proceso debe mantener los registros que evidencian el cumplimiento y eficacia a las acciones establecidas para el cierre de las acciones de la no conformidad</p>
OFICINA DE DESARROLLO Y PLANEACIÓN	<p>14. Consolidar, y presentar el informe del estado de las acciones a la revisión por la dirección</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>		<p>COMSOLIDACION: CADA TRIMESTRE</p> <p>REVISION POR LA DIRECCION : ANUAL</p>	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
SIN DATOS	1.0	Creación del Documento
05-09-2008	2.0	Se actualiza la normatividad. Se fusionan los procedimientos de acciones correctivas y preventivas Se establecen tiempos máximos y se incluye control de cambios
27-05-2009	2.1	Las actividades 1, 2, 3 Y 4 se reestructuran para darle mayor claridad a las actividades y una mejor secuencia. En la actividad 6 se adiciona el código del formato FOR015GDC el cual corresponde al cuadro de control de estadísticas de las acciones correctivas. La actividad 7 se eliminó porque ya se contempla en la actividad 4. En la condición de la actividad 7 se aclara que si las acciones correctivas no son eficaces se pasa a la actividad 1 y no a la 5 como estaba plasmado.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Calidad en la Educación</small>	PROCEDIMIENTO		
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO		
Código: PRO003GDC	Fecha de Aprobación: 27-11-2018	Versión: 04	Página 7 de 7

		<p>En la actividad 8 se adiciona en la condición la frase del cierre de la No conformidad ó cumplimiento de la acción tomada.</p> <p>Las actividades se modifican de acuerdo al cambio de los pasos, en la actividad 1 el tiempo estándar cambia como observación, en las 2,3 y 4 se cambia los tiempos a 5 días hábiles por estar expresado en 1 semana y en las actividades 9 y 10 se cambia el tiempo estándar a 2 días por estar expresado en frecuencia.</p> <p>Se realiza aclaración en cuanto al cierre de las Acciones Correctivas, se actualiza en cuanto a formatos y tareas</p>
19-03-2010	2.2	Se realiza aclaración en cuanto al cierre de las Acciones Correctivas, se actualiza en cuanto a formatos y tareas.
24-03-2011	03	Se modifica en su totalidad el procedimiento y se traslada el seguimiento a las acciones a la Oficina de Control Interno – Gestión de Control y Evaluación. Se aplica el nuevo diseño a los procedimientos (flujograma).
27-11-2018	04	<p>Se ajusta la normatividad y definiciones</p> <p>Se ajusta conceptos en el análisis de causas, y se explica la técnica de los porqués, incluyendo ejemplo</p> <p>En el registro de la tarea 1 se elimina memorando</p> <p>Se adiciona en las observaciones de la tarea 1, cuando el Plan de Mejoramiento proviene de una auditoria de Control Interno, será el Líder de Proceso auditado quien reportara las acciones respectivas a la ODP</p> <p>Se elimina la tarea 2 de ODP-GDC</p> <p>Se elimina la tarea 6 de Líder del proceso-ODP-GDC</p> <p>Se elimina el registro FOR022GDC plan de mejoramiento</p> <p>En las observaciones se eliminan las 2 copias del FOR012GD, como soporte se escanea el formato y se guarda en medio magnético</p> <p>Se modifica la tarea 7 con él envió del FOR012GDC, por correo electrónico</p> <p>Se amplía el tiempo de respuesta a 5 días a partir del acompañamiento para la formulación.</p> <p>Se modifica el registro FOR022GDC por el FOR006PES plan de mejoramiento</p> <p>Se incluye el tiempo de seguimiento de acuerdo al cronograma y formulación del plan de acción y mejoramiento</p> <p>Se adiciona la actividad 15 informe del estado de las acciones</p>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Gestión de Calidad	Yaneth Coca Romero Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Leonardo Fabio Martínez Pérez Rector