

1. Objeto:

Definir las actividades para formular acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos identificados en el Sistema de Gestión de la Universidad Internacional del Trópico Americano.

2. Alcance:

El procedimiento aplica para el tratamiento de no conformidades reales o potenciales de los procesos del Sistema de Gestión de la Universidad.

3. Marco normativo:

- **NTC ISO 21001:2019** Norma Técnica Colombiana - Organizaciones educativas. Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas. Requisitos con orientación para su uso.
- **Decreto 1072 de 2015**, "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo".
- **Resolución 0312 de 2019**, "Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST".

4. Definiciones:

4.1 Corrección: Acción para eliminar una No Conformidad detectada.

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

4.3 Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial.

4.4 Acción de mejora: Acción tomada para incrementar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

4.5 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

4.7 Plan de Mejoramiento: Documento donde se registran las correcciones y acciones correctivas con el fin de subsanar No conformidades identificadas.

5. Condiciones Generales:

5.1 Entre las fuentes que se deben tener en cuenta para establecer las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora, se encuentran las siguientes:

- Informe de auditorías internas.
- Informe de auditorías externas.
- Resultados de autoevaluación de los programas académicos.
- Resultados de la revisión por la dirección.
- Seguimiento y medición de los procesos (Indicadores).
- Recurrencia de las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Evaluaciones de la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.
- Revisión de la gestión del riesgo.
- Resultados de la supervisión, inspecciones, medición de los indicadores del SG-SST entre otros.
- Entre otras.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

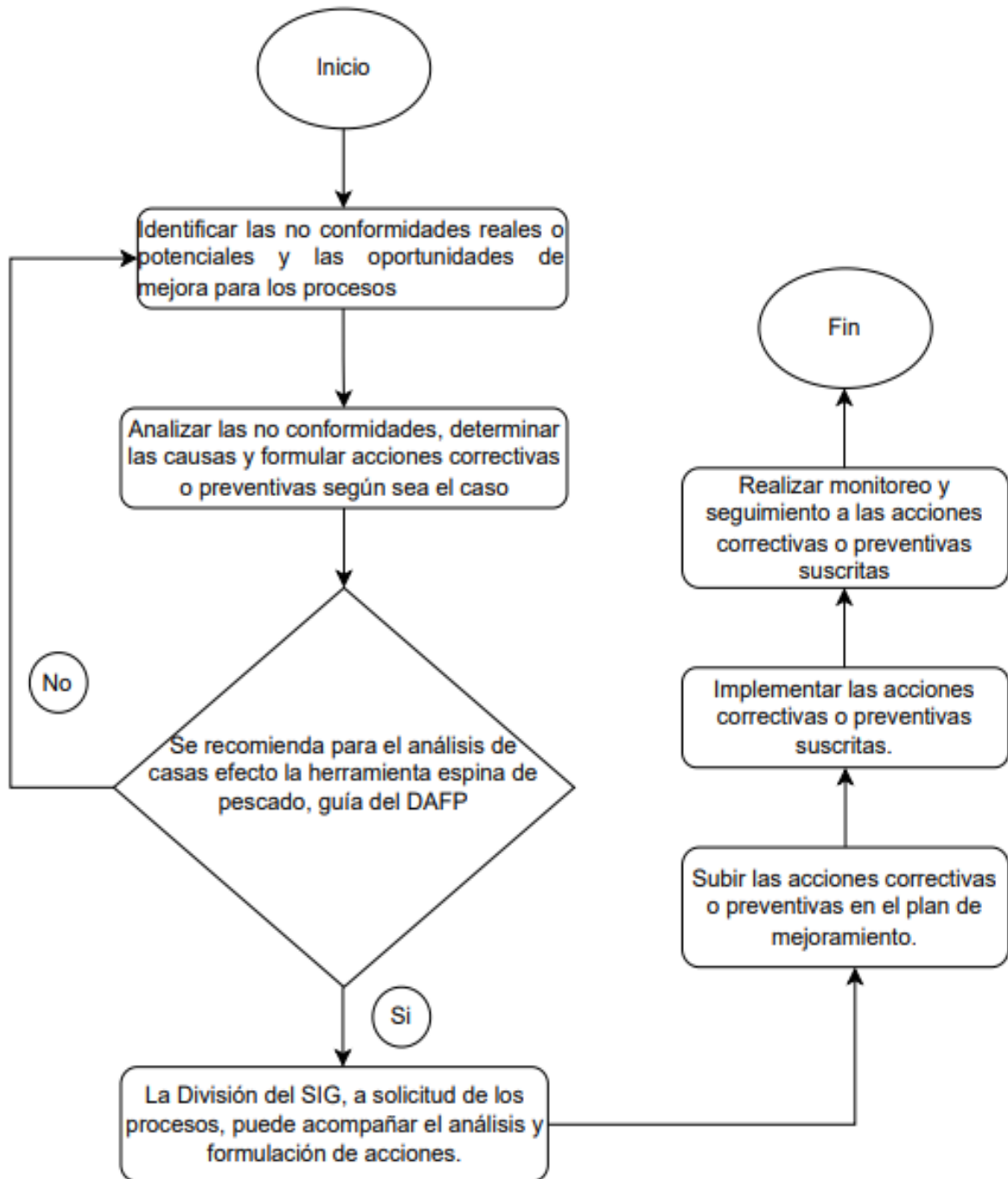


- 5.2 El líder del proceso es el responsable de realizar el análisis de causas de las no conformidades identificadas con el acompañamiento de la División del SIG.
- 5.3 La División del SIG realizará el acompañamiento a los procesos en el análisis de las causas de las No Conformidades y en la formulación de las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar.
- 5.4 La Oficina de Control Interno de Gestión debe realizar la suscripción, seguimiento y cierre de las correcciones y acciones correctivas derivadas de las auditorías internas, auditorías externas.
- 5.5 Es responsabilidad del líder de proceso que las correcciones, acciones correctivas y preventivas se implementen oportunamente.
- 5.6 Es responsabilidad del Líder del Proceso de Formación y del Líder del respectivo Programa Académico atender las oportunidades de mejora relacionadas con la prestación del servicio educativo.
- 5.7 Cada vez que se establezcan acciones en el plan de mejoramiento, la Institución debe garantizar los recursos necesarios para asegurarse de que la implementación de estas.
- 5.8 La oficina de Control Interno de Gestión debe evaluar la eficacia de las acciones correctivas implementadas y registrarlas en el Plan de Mejoramiento Institucional.
- 5.9 El plan de mejoramiento es administrado por la oficina de Control Interno de Gestión.

6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Identificar las no conformidades reales o potenciales y las oportunidades de mejora para los procesos, productos y servicios de la institución.	Líder del Proceso Auditores internos Entes de control CNA - MEN Entidades de certificación Usuarios	Informes de auditoría interna y externa Informes de pares PQRSD
2.	Analizar las no conformidades, determinar las causas y formular acciones correctivas o preventivas según sea el caso. <i>Nota 1: Se recomienda para el análisis de causas utilizar herramientas como análisis de causa efecto, espina de pescado, guía del DAFP u otra que la Institución determine.</i> <i>Nota 2: La División del SIG, a solicitud de los procesos, puede acompañar el análisis y formulación de acciones.</i>	Líder de proceso Jefe de dependencia Profesional de la División del SIG	FR-SCT-04.01 Informe de Auditoría Interna FR-SCT-05.01 Seguimiento Plan de Mejoramiento
3.	Suscribir las acciones correctivas o preventivas en el plan de mejoramiento.	Líder de proceso Jefe de dependencia Jefe de Control Interno de Gestión	FR-SCT-04.01 Informe de Auditoría Interna FR-SCT-05.01 Seguimiento Plan de Mejoramiento
4.	Implementar las acciones correctivas o preventivas suscritas	Líder de proceso Jefe de dependencia	Evidencias de la ejecución de las acciones
5.	Realizar monitoreo y seguimiento a las acciones correctivas o preventivas suscritas.	Líder de proceso Jefe de dependencia Jefe de Control Interno de Gestión	FR-SCT-05.01 Seguimiento Plan de Mejoramiento

7. Diagrama de flujo:



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



8. Listado de anexos:

- FR-SCT-04 Informe de Auditoría Interna
- FR-SCT-05 Seguimiento Plan de Mejoramiento
- FR-CLI-09 Indicadores de Gestión de los Procesos
- FR-CLI-10 Gestión de los Cambios y las Oportunidades
- FR-CLI-11 Matriz de Riesgo y Oportunidades Partes Interesadas -SIG

9. Historial de Control de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	
01	11/04/2024	Creación del Documento	
Elaboró/Modificó		Revisó	Aprobó
Firma: Nombre y apellido Profesional Universitario		Firma: Nombre y apellido Líder de Proceso Cargo:	Firma: Nombre y apellido Profesional Especializado del SIG