

## PLAN DE MEJORAMIENTO PLAN-(C-1)-487

Solicitante: Oliva Andrea Ortiz, de sede JCM - Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario

Tipo de Plan: SGC/SIG ((SIG) Mejoramiento Universitario)

Fuente del Plan: Resultados de auditorías externas

Descripción del plan: Se formula el presente plan para atender a la no conformidad menor detectada durante la auditoría externa de las normas ISO 9001 y NTCGP 1000 en la vigencia 2017

**ESTADO DEL PLAN: APROBADO** Fecha aprobación: 05/12/2017

Anexo: [Zw\\_2017\\_-\\_no\\_conformidades\\_ISO\\_9001\\_vigenci.pdf](#)

### HALLAZGOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Código Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Análisis de Causas	Corrección aplicada	Acciones relacionadas
2851-H	<p><b>Fuente:</b> Resultados de auditorías externas  <b>Tipo:</b> No conformidad menor (ncm)  <b>Fecha de detección:</b> 25/10/2017  <b>Descripción:</b> No se encuentra que se implementen acciones correctivas para tratamiento de quejas de clientes. Del 2016 se presentan 2149 quejas, donde 266 quejas se presentan por que los usuarios ya matriculados ingresan al campus y no pueden acceder a sus cursos. En el periodo 2017 se presentan 199 quejas de 1018 por la misma causa. No se encuentra que en sistema SSAM se haya implementado acción correctiva para su tratamiento, no cumple con procedimiento interno.                      Lo anterior incumple la cláusula 8.5.2 Acción correctiva. La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).</p>	<p><b>Requiere Análisis de Causas:</b> Si  <b>Análisis:</b> En la metodología definida por el procedimiento de atención a usuario para el análisis de PQRS no se tienen explícitas las consecuencias del incumplimiento en los tiempos de análisis y los reportes de seguimiento a las acciones emprendidas.  <b>Evidencia de análisis:</b> <a href="#">F-1-1-1 SAC SGS 9001 2017.pdf</a></p>	<p><b>Requiere Corrección:</b> Si  <b>Descripción:</b> Se documentaron y verificaron las acciones emprendidas por las unidades que lideran el tema "Acceso a curso no disponible" en el informe del Sistema de Atención al Usuario del primer semestre del 2017.  <b>Evidencia:</b> <a href="#">Informe_2017_01_SAU.pdf</a></p>	6616-GCMU

### ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Código Acción	Tipo	Descripción Acción	Hallazgo(s) relacionado(s)	Responsable de Ejecución
6616-GCMU	Acción Correctiva	<p><b>Plazo de ejecución:</b> 01/11/2017 - 15/03/2018  <b>Producto:</b> Procedimiento actualizado, estandarizado y socializado  <b>Descripción:</b> Actualizar la metodología de análisis del comportamiento de los quejas y reclamos recurrentes y reincidentes del Sistema de Atención al Usuario incluyendo los criterios de obligatoriedad de cargue de acciones en el SSAM.  <b>Recursos de apoyo:</b> Talento humano GCMU, herramientas ofimáticas</p>	<p><a href="#">Ver todo detalladamente &gt;&gt;</a>  <a href="#">2851-H</a></p>	Christian Leonardo Mancilla Mendez (GCMU)

**PLAN DE MEJORAMIENTO PLAN-(C-1)-495**

Solicitante: Oliva Andrea Ortiz, de sede JCM - Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario  
 Tipo de Plan: SGC/SIG ((SIG) Mejoramiento Universitario)  
 Fuente del Plan: Resultados de auditorías externas  
 Descripción del plan: Se formula el presente plan para atender la no conformidad menor detectada en auditoría externa de las normas ISO14001 y OHSAS 18001 relacionada con el tratamiento de las no conformidades reales, análisis de causas y la verificación de la eficacia de las acciones.

**ESTADO DEL PLAN: APROBADO** Fecha aprobación: 27/11/2017

Anexo: Qe\_2017\_-\_no\_conformidad\_14001\_18001\_No\_3.p.pdf

**HALLAZGOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

Código Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Análisis de Causas	Corrección aplicada	Acciones relacionadas
2881-H	<p><b>Fuente:</b> Resultados de auditorías externas  <b>Tipo:</b> No conformidad menor (ncm)  <b>Fecha de detección:</b> 27/10/2017  <b>Descripción:</b> No se evidencia que la organización mantenga sus procedimientos para tratar todas las no conformidades reales de su sistema de gestión integrado, no se evidenció que la organización haya analizado las causas al incumplimiento del no diligenciamiento de permisos de trabajos en alturas, parte de la no conformidad 1 de 4 del año anterior de SGS.                      Por otro lado, no se evidencia que la organización realice la verificación de la eficacia de las acciones tomadas para eliminar la causa raíz de las no conformidades.                      Lo anterior incumple el numeral 4.5.3.2 de la norma OHSAS 18001:2007 y 10.2 de la norma ISO 14001:2015.</p>	<p><b>Requiere Análisis de Causas:</b> Si  <b>Análisis:</b> - En el momento del análisis de causas se fraccionó el hallazgo para atender las situaciones descritas de manera independiente, para que la definición de acciones respondiera de manera puntual a la atención de cada situación.                      - El procedimiento de gestión de planes de mejoramiento solo contempla la revisión de la eficacia en el cierre de las acciones, sin tener en cuenta la verificación de eliminación de la causa raíz.                      - En el SSAM no se contempla para la formulación los planes de mejoramiento de procesos del SIG, el cargue de documentos que son insumo o base para la formulación de planes que permita la verificación de textos de los hallazgos registrados.  <b>Evidencia de análisis:</b> <a href="#">NC 14-18 No3.zip</a></p>	<p><b>Requiere Corrección:</b> Si  <b>Descripción:</b> Se incluyó la opción de adjuntar el archivo original de las no conformidades para que el revisor de plan pueda verificar que se incluyeron todos los hallazgos tal y como fueron redactados por quien los detectó.  <b>Evidencia:</b> <a href="#">Corrección no conformidad 3.pdf</a></p>	<p><a href="#">6674-GCMU</a>  <a href="#">6675-GCMU</a>  <a href="#">6676-GCMU</a></p>

**ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

Código Acción	Tipo	Descripción Accion	Hallazgo(s) relacionado(s)	Responsable de Ejecución
6674-GCMU	Acción Correctiva	<p><b>Plazo de ejecución:</b> 02/12/2017 - 15/03/2018  <b>Producto:</b> Instructivo y formato actualizados  <b>Descripción:</b> Actualizar las instrucciones de diligenciamiento del formato de análisis de hallazgos y en el instructivo, indicando que los hallazgos se deben registrar tal y como fueron redactados por quien los detectó.  <b>Recursos de apoyo:</b> Talento humano GCMU</p>	<p><a href="#">Ver todo detalladamente &gt;&gt;</a>  <a href="#">2881-H</a></p>	Christian Leonardo Mancilla Mendez (GCMU)
6675-GCMU	Acción Correctiva	<p><b>Plazo de ejecución:</b> 02/12/2017 - 15/03/2018  <b>Producto:</b> Procedimiento actualizado  <b>Descripción:</b> Actualizar el procedimiento de gestión de planes de mejoramiento P-1-1, incluyendo las actividades de verificación de la eficacia de las acciones tomadas sobre la eliminación de la causa o causas identificadas para la no conformidad.  <b>Recursos de apoyo:</b> Talento humano GCMU</p>	<p><a href="#">Ver todo detalladamente &gt;&gt;</a>  <a href="#">2881-H</a></p>	Christian Leonardo Mancilla Mendez (GCMU)
6676-GCMU	Acción Correctiva	<p><b>Plazo de ejecución:</b> 02/12/2017 - 15/03/2018  <b>Producto:</b> Instructivo y SSAM actualizados  <b>Descripción:</b> Incluir en el SSAM la opción de cargue de documentos que son base para la formalización de planes (solicitudes de acción correctiva, informes de auditoría, comunicaciones, etc) y actualizar el instructivo I-1-1-1 indicando que la revisión del plan formulado se debe hacer con base en los documentos cargados según la situación.  <b>Recursos de apoyo:</b> Talento humano GCMU</p>	<p><a href="#">Ver todo detalladamente &gt;&gt;</a>  <a href="#">2881-H</a></p>	Christian Leonardo Mancilla Mendez (GCMU)