



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejoras

1. Objetivos del procedimiento:

Establecer las directrices para llevar a cabo las acciones correctivas y oportunidades de mejoras de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las no conformidades encontradas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Panamá.

2. Campo de aplicación:

- 2.1 Departamento de Evaluación y Calidad – DIPLAN
- 2.2 Unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá

3. Abreviaturas y/o Siglas

- 3.1 **DIPLAN:** Dirección general de Planificación Universitaria
- 3.2 **DEyC:** Departamento de Evaluación y Calidad
- 3.3 **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización
- 3.4 **N.A.:** No Aplica
- 3.5 **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- 3.6 **UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá

4. Definiciones:

- 4.1 **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 4.2 **Causa Raíz:** Es el origen de una falla en su estado inicial o punto de partida.
- 4.3 **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- 4.4 **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

5. Referencias:

- 5.1 Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 5.2 Instructivo para Elaborar Documentos (IC-DEyC-01)
- 5.3 Procedimiento para el Control del Producto y Servicio No Conforme PC-DEyC-SGC-02

6. Formularios:

No.	Documento	Código
1	Plan de Respuestas para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora	FC-DEyC-SGC-04

7. Descripción:

- 7.1 Las fuentes de información de entrada y análisis para la identificación de las

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-03	03	19/08/2019	Página 1 de 3	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejoras

acciones correctivas y oportunidades de mejora, pueden ser a través de:

- Auditorias de la Calidad (externa o interna)
- Producto o servicio no conforme
- Quejas, reclamos y sugerencias
- Resultados de revisiones por la dirección
- Medición y control de procesos
- Cualquier otro requerimiento de carácter Institucional (Ej.: Proceso de Acreditación Institucional, Programa educativo, etc.).

7.2 Una vez identificado el hallazgo se organiza un equipo que se encargará del registro de la no conformidad encontrada, revisión, diagnóstico, toma y verificación de las acciones en el formato de **Plan de Respuestas para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FC-DEyC-SGC-04)**. El equipo deberá estar conformado por el Enlace de la Calidad designado por el DEyC y personal de la unidad (al menos el encargado de la calidad de la unidad deberá formar parte de este equipo).

7.3 El equipo debe recolectar los datos del hallazgo, identificar el impacto sobre el SGC y clasificar entre acción correctiva o mejora necesaria.

7.4 El grupo designado deberá realizar el análisis de causas para determinar de manera preliminar cuáles son las acciones correctivas o mejora que podrían tomarse, se registran los resultados de este análisis en el formato **Plan de Respuestas para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FC-DEyC-SGC-04)** y en conjunto con la Dirección de la Unidad establecen la prioridad con que se tratarán dichas acciones propuestas.

7.5 Para las propuestas de las acciones correctivas y oportunidades de mejora se deberá planificar las actividades, fechas límites, responsables de la unidad para la ejecución de las acciones y los recursos necesarios para las mismas.

7.6 El equipo auditor define la fecha de verificación de las acciones establecidas en el formato **Plan de Respuestas para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FC-DEyC-SGC-04)**.

7.7 El equipo auditor realizará la evaluación y verificará la efectividad de cada una de las acciones ejecutadas. De ser efectiva la acción implementada, se debe cerrar la no conformidad encontrada en el formato **Plan de Respuestas para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FC-DEyC-SGC-04)**.

Nota: Si la no conformidad reaparece o no se lleva a cabo el efectivo cumplimiento

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-03	03	19/08/2019	Página 2 de 3	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección General de Planificación Universitaria
Departamento de Evaluación y Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



Procedimiento para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejoras

de la mejora, se repiten todos los pasos anteriores, bajo la revisión constante de los métodos seleccionados o ejecutados.

7.8 Cada unidad debe conservar la evidencia de las no conformidades encontradas en el SGC y sus respectivas acciones correctivas y oportunidades de mejora con sus resultados.

8. Manejo y archivo de procedimientos:

“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

9. Anexo: N.A.

10. Historial de Cambio:

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Se ajustan columnas e información en el pie de página.	31/07/2019	03
Se modificó código de PCUTP-CI-24-2013 a PC-DEyC-SGC-03.	31/07/2019	03
Se modificó la descripción del Procedimiento.	31/07/2019	03
Se actualiza procedimiento en la nueva plantilla establecida en el IC-DEyC-01.	31/07/2019	03

11. Responsabilidades:

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Asist. Adm. – DEyC - DIPLAN	Liriola Guillén	
	Planificador – DEyC DIPLAN	Milagros Cortés	
Revisado por:	Jefe del DEyC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por:	Directora Encargada de DIPLAN	Yelitza Batista	
Fecha:			