

# GUIA

## FORMULARIO DE ACCIONES CORRECTIVAS



1

# Agregamos nuestra información general

## INFORMACIÓN GENERAL

### NOMBRE DE LA ACCIÓN \*

Deben escribirse preferiblemente como una frase, pero si es necesario, puede ser una oración declarativa corta

NC-Actualización perfiles- prueba

### CARGO Y NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA ACCIÓN \*

xxx

### PROCESO DE QUIEN REALIZA LA ACCIÓN \*

Gestión del Talento Humano

### UNIDAD/ÁREA DEL PROCESO DE QUIEN REALIZA LA ACCIÓN \*

Gestión Humana



2

# Marcamos la Acción a emprender

## ACCIÓN A EMPRENDER \*

**Acción de Mejora:** Una acción de mejora es una actividad planificada para abordar las causas de una posible no conformidad, una deficiencia identificada, mejorar los resultados u optimizar la gestión del proceso con el objetivo de prevenir su ocurrencia, recurrencia o mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

**Acción de Control:** Una acción de control se refiere a una actividad para monitorear, medir y verificar regularmente el desempeño del sistema de gestión de la calidad. Estas acciones tienen el propósito de asegurarse de que los procesos y actividades se estén llevando a cabo de acuerdo con los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la calidad y que los resultados sean consistentes y conformes, previniendo la materialización de riesgos estratégicos. Las acciones de control pueden incluir actividades como la revisión de registros, la verificación de procesos, el seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs) y la realización de auditorías internas para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos.

**Acción Correctiva:** Una acción correctiva es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad (incumplimiento a un requisito PLON), defecto u otra situación no deseada que ha ocurrido, con el fin de prevenir su recurrencia o evitar que ocurran problemas similares en el futuro. Las acciones correctivas se toman después de que se ha detectado una no conformidad, materialización de un riesgo o un problema, y se basan en una investigación detallada de las causas subyacentes que llevaron a la situación no deseada.

Recuerde descargar la matriz causa-efecto en el siguiente link antes de redactar la acción correctiva:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hfuoUOSwLdkVVzPHUu0PpaG-m0ViEXkS/edit?usp=sharing&oid=111250042065021716235&rtpof=true&sd=true>

- Acción mejora
- Acción preventiva-control
- Acción correctiva

Siguiente

Página 1 de 5

Borrar formulario

**Click en siguiente**



3

# Descripciones de las acciones correctivas

## DESCRIPCIÓN DE LA N.C. Y/O PROPÓSITO DE LA MEJORA \*

Descripción (Es necesario preguntarse por qué se está presentando la situación, se debe conocer todos los detalles de la forma en que se detectó el problema, la fecha exacta en que sucedió, finalmente, las personas y procesos que están implicados. Es necesario que tenga en cuenta los requisitos de la Norma ISO, indicador, política, normas internas o externas que se está incumpliendo, así como las unidades que intervienen en el problema).

Auditoría NC-7-2 Competencia. En el manual de perfiles y cargos actual 2024, no se asegura la competencia específica en el área disciplinar y formación en pedagogía para los docentes que ingresan a la regional Apartadó, no se aseguran los criterios de evaluación de la eficacia de las acciones tomadas para el plan de formación 2023, ni la efectividad en el entrenamiento de los colaboradores que ingresan en el 2023, no siendo conforme con el requisito.

## CORRECCIÓN \*

Haga una corta descripción de las acciones inmediatas que serán y/o fueron tomadas para corregir la acción temporalmente.

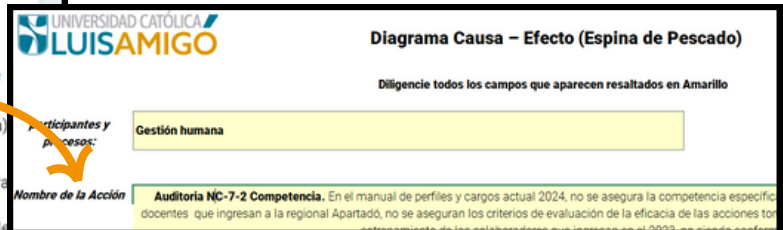
Actualizar perfiles identificados no conformes en auditoría interna

## ANÁLISIS DE CAUSA

Descargar matriz causa - efecto en el siguiente link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hfuoUOSwLdkVVzPHUu0PpaG-m0ViEXkS/edit?usp=sharing&ouid=111250042065021716235&rtopof=true&sd=true>

El Diagrama de Ishikawa, también conocido como matriz causa-efecto o diagrama de espina de pescado, es una herramienta valiosa para identificar las causas fundamentales de un problema o una no conformidad en nuestro trabajo universitario. Como equipo, reúnanse y definan claramente el problema o la situación que desean abordar. Luego, identifiquen las principales categorías que pueden estar contribuyendo al problema, como procesos, personas, tecnología, entorno, políticas, etc. Realicen una lluvia de ideas para identificar todas las posibles causas dentro de cada categoría y analicen detenidamente para identificar las causas raíz. A partir de ahí, desarrollen acciones correctivas específicas y asignen responsabilidades para implementarlas. Monitoreen y evalúen la efectividad de las acciones para lograr mejoras significativas en nuestro desempeño universitario.



Se extrae del nombre de la acción

Acciones que serán tomadas

Opción de descarga si aún no realizas la matriz

## Subes la Matriz en este espacio

### MATRIZ CAUSA-EFECTO \*

Adjuntar la Matriz de Causa y Efecto diligenciada

Sube 1 archivo compatible. Tamaño máximo: 1 GB.

EJEMPLO Plantill...



# 4

## Valoración de Causas

### INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

Esta categoría incluye cualquier elemento físico y tangible necesario para el funcionamiento y desarrollo de las operaciones de la acción.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### TALENTO HUMANO

Abarca todo lo relacionado con las personas que trabajan en la organización, incluyendo su conocimiento, habilidades, actitudes, motivación, capacitación y desarrollo profesional.

1 2 3 4 5 6 7

### MATERIALES

Esta categoría abarca cualquier tipo de material o insumo que de bienes o servicios dentro de la organización.

1 2 3 4 5 6 7

### MÉTODO

Esta categoría abarca todos los procedimientos, enfoques y técnicas utilizadas para realizar actividades o alcanzar objetivos dentro de la organización.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### MEDICIÓN/CONTROL

Esta categoría abarca todas las acciones y elementos relacionados con la medición y el control del desempeño de los procesos, productos o servicios dentro de la organización. (Indicadores de desempeño, Falta de medición, Inadecuado seguimiento, Controles ineficientes, entre otros)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Agregamos valoración de cada causa realizada**

	Valoración
Manual de Perfiles	3
Ruta de Entrenamiento	2
<b>Materiales</b>	<b>5</b>

**Click en siguiente**

Atrás **Siguiente**  Página 3 de 5 [Borrar formulario](#)



5

# Descripciones de las acciones correctivas

**PLAN DE ACCIÓN**

Proponga las medidas que se implementarán para la mejora o acción de control identificada. Asegúrese de que estas acciones sean adecuadas para abordar la acción de manera efectiva. (Las acciones deben describirse de manera específica, evitando ambigüedades o generalidades. Es importante que todos los involucrados entiendan claramente qué se espera que haga.)

**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN. \***

Redacte el objetivo del plan de acción en este campo.

xxxx \_\_\_\_\_

**ACTIVIDAD 1 \***

Describa la actividad o actividades se van a desarrollar para implementar la acción general descrita. (Las acciones deben describirse de manera específica, evitando ambigüedades o generalidades. )

xxxx \_\_\_\_\_

**RESPONSABLE ACTIVIDAD 1 \***

Describa el nombre completo de la persona que debe ejecutar la actividad

xxxx \_\_\_\_\_

**ACTIVIDAD 2**

Describa la actividad o actividades se van a desarrollar para implementar la acción general descrita. (Las acciones deben describirse de manera específica, evitando ambigüedades o generalidades. )

xxxx \_\_\_\_\_

xxxx \_\_\_\_\_

**ACTIVIDAD 4**

Describa la actividad o actividades se van a desarrollar para implementar la acción general descrita. (Las acciones deben describirse de manera específica, evitando ambigüedades o generalidades. )

xxxx \_\_\_\_\_

**ACTIVIDAD 3**


Describa la actividad o actividades se van a desarrollar para implementar la acción general descrita. (Las acciones deben describirse de manera específica, evitando ambigüedades o generalidades. )

xxxx \_\_\_\_\_



6

## Recibirás a tu correo una copia de la información diligenciada



**FO-DE-070 (V6) PLAN DE MEJORAMIENTO  
(ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA)**

p.planeacion@amigo.edu.co [Cambiar de cuenta](#)

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario

**HA FINALIZADO DE DILIGENCIAR EL REGISTRO DE LA ACCIÓN Y PLAN**

Recibirá a su correo una copia de la información diligenciada.  
En caso de cualquier duda o pregunta le agradecemos escribirnos al siguiente correo:  
**contacto:** [analista.procesos@amigo.edu.co](mailto:analista.procesos@amigo.edu.co)

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ**  
"Institución de educación superior sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional".  
[Resolución MEN: N.º 21211 - Universidad Católica](#)  
Resolución Ministerio de Educación Nacional: N.º 17701 de noviembre 9 de 1984  
2023

Una copia de tus respuestas se enviará por correo a p.planeacion@amigo.edu.co.

[Atrás](#) [Enviar](#) ————— [Página 5 de 5](#) [Borrar formulario](#)



7

# Seguimientos planes de mejoramiento Acciones

*Volvemos al espacio colaborativo y buscamos el título "Seguimiento a la mejora"*

## SEGUIMIENTO A LA MEJORA



SEGUIMIENTOS PLANES DE MEJORAMIENTO ACCIONES

*Entramos a nuestro proceso correspondiente*

<p>Gestión de la Extensión y la Proyección Social</p> <p>ID ACCIÓN PROCESO</p> <p>ID-0007 Gestión de la Extensió</p> <p>Consolidado Acciones Consolidado Salidas</p> <p>Gestión de la Extensión y la Proyección Social</p>	<p>Gestión Estratégica : Consolidado</p> <p>ID ACCIÓN PROCESO</p> <p>Consolidado</p> <p>Gestión Estratégica</p>	<p>Google Sheets</p> <p>Lo sentimos, pero este documento no se ha publicado.</p> <p>Gestión Financiera y Provisión de Recursos</p>	<p>Google Sheets</p> <p>Lo sentimos, pero este documento no se ha publicado.</p> <p>Gestión Infraestructura Física y Tecnológica</p>
<p>Google Sheets</p> <p>Lo sentimos, pero este documento no se ha publicado.</p> <p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>Gestión Investigación y Producción Intelectual</p> <p>ID ACCIÓN PROCESO</p> <p>Consolidado</p> <p>Gestión Investigación y Producción Intelectual</p>	<p>Consolidado - Seguimiento Planes de Mejora Acciones de Calidad</p> <p>ID ACCIÓN PROCESO</p> <p>#VALOR!</p> <p>Consolidado Acciones del Sistema Control</p> <p>Consolidado - Seguimiento Planes de Mejoramiento / Gestión por Procesos</p>	<p>Informes</p>





8

# Formato de descripción de la información

## A. Buscamos nuestra ID que nos aparece en el correo enviado

ID ACCIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL	ACTIVIDAD 1	RESPONSABLE ACTIVIDAD	PROCESO ACTIVIDAD	UNIDAD ACTIVIDAD	ENTREGABLE ACTIVIDAD	FECHA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN EVIDENCIA ACTIVIDAD	ENLACE EVIDENCIA ACTIVIDAD	% AVANCE ACTIVIDAD	ESTADO ACTIVIDAD
ID-0050	Evaluación de	Hasta junio de	Implementar un	Diseñar el esquema de la	Lisbed Jiménez	Gestión del	Gestión	Propuesta	3/06/2023 1:00:00	Propuesta escrita y aprobada	EVIDENCIAS - Google Drive	100%	COMPLETADA
ID-0054	Implementar un	La	Implementar un	Modelación del nuevo	Lisbed Jiménez	Gestión del	Gestión	Formulario	0/09/2024 1:00:00	Crear formularios de	https://drive.google.com/drive/	100%	COMPLETADA
ID-0055	Actualizar el	La necesidad	Actualizar y	Agregar a la plantilla de	Marluz	Gestión del	Gestión	Documento	0/10/2023 1:00:00	Procedimiento actualizado	https://drive.google.com/drive/	100%	COMPLETADA
ID-0056	Actualizar y/o	Viernes 08 de	Actualizar y/o	Definición y actualización	Lisbed Jiménez	Gestión del	Gestión	Plantilla con	15/11/2023	Plantilla actualizada	https://docs.google.com/sprea	100%	COMPLETADA
ID-0057	Proceso	Diseño de plan	Diseño de plan	Diseño de plan de trabajo	Líder de área y	Gestión del	Gestión	Perfiles	1/07/2024 1:00:00	Esta NC se reemplaza por la	https://docs.google.com/sprea	100%	EN CURSO
ID-0063	Actualizar el	Realizar un	Actualizar el	Diseño de Plan de	Psicóloga	Gestión del	Gestión	Plan de trabajo	5/03/2024 1:00:00	Plan de trabajo de atracción y	https://docs.google.com/sprea	100%	COMPLETADA
ID-0063	No se cuenta	Realizar un	Realizar un	1-Diseño de la estructura	Equipo de	Gestión del	Gestión	Cronograma	7/05/2024 1:00:00	Cronograma de trabajo con	https://docs.google.com/sprea	100%	COMPLETADA
ID-0063	Intervención de	Realizar un	Realizar un	1-Diseño de la estructura	Equipo de	Gestión del	Gestión	Formato	1/07/2024 1:00:00	Flujo del proceso	https://docs.google.com/sprea	100%	COMPLETADA
ID-0045	NC-Actualizaci	Si bien al	Plan de	Encuentros de	Sandra Milena	Gestión del	Gestión	Plan de	4/07/2024 1:00:00	Plan de formación 2023	https://docs.google.com/sprea	100%	COMPLETADA
ID-0045	Actualizar el	Actualizar el	Actualizar el	Diseño de Plan de	GH	Gestión del	Gestión	cRONOGRAM	7/05/2024 1:00:00	Plan de formación 2023	https://docs.google.com/sprea	100%	COMPLETADA
ID-0084	al final												
ID-0091													
ID-0105													

## B. Agregamos la información de cada actividad y sus enlaces

DESCRIPCIÓN EVIDENCIA ACTIVIDAD 1	ENLACE EVIDENCIA ACTIVIDAD 1	% AVANCE ACTIVIDAD	ESTADO ACTIVIDAD (PENDIENTE, EN CURSO, COMPLETA)
Propuesta escrita y aprobada	<a href="#">EVEDENCIAS - Google Drive</a>	100%	COMPLETADA
Crear formularios de	<a href="https://drive.google.com/drive/">https://drive.google.com/drive/</a>	100%	COMPLETADA
Procedimiento actualizado	<a href="https://drive.google.com/drive/">https://drive.google.com/drive/</a>	100%	COMPLETADA
Plantilla actualizada	<a href="https://docs.google.com/sprea">https://docs.google.com/sprea</a>	100%	COMPLETADA
Esta NC se reemplaza por la			EN CURSO
Plan de trabajo de atracción y	<a href="https://docs.google.com/sprea">https://docs.google.com/sprea</a>	100%	COMPLETADA
Cronograma de trabajo con	<a href="https://docs.google.com/sprea">https://docs.google.com/sprea</a>	100%	COMPLETADA
Flujo del proceso		100%	COMPLETADA
Plan de formación 2023	<a href="https://docs.google.com/sprea">https://docs.google.com/sprea</a>	100%	COMPLETADA

EVEDENCIAS > ID-0105-PRUEBA

Nombre	Propietario	Abierto última v...	Tamaño de a
ID-0105- CRONOGRAMA 1.xlsx	yo	16-06	128 kB
Plantilla Análisis de casa-CAUSA-EFECTO (4).xlsx	yo	16-06	40 kB

## C. Los enlaces los encuentras en las carpetas correspondientes



# GUIA

## FORMULARIO DE ACCIONES CORRECTIVAS

