



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PR-GE-08

Versión: 02-19-07-11

Página : 1 de 6

1. OBJETIVO:

Establecer una metodología para identificar las causas y definir las acciones correctivas y/o preventivas necesarias frente a una No Conformidad detectada o potencial, buscando el mantenimiento y/o mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las actividades realizadas en los diferentes procesos de la organización con responsabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

La autoridad del procedimiento es el Gerente y los Jefes de Departamentos y Unidades y la responsabilidad es del Responsable MECI-Calidad.

4. DEFINICIONES

4.1 Acción Correctiva: Solucionar un problema existente mediante la eliminación de la causa de la No Conformidad, para garantizar que no vuelva a ocurrir.

4.2 Acción Preventiva: Empezar una acción para determinar No Conformidades potenciales y eliminar sus causas, para evitar que sucedan.

4.3 No Conformidad: Producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados.

4.4 Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PR-GE-08

Versión: 02-19-07-11

Página : 2 de 6

4.5 Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5. DESARROLLO:

5.1 Análisis de las no conformidades

Identificada la no conformidad generada en cualquier fuente tale como los resultados de los hallazgos reportados por quejas de los clientes, ejecución de los procesos, revisión por la dirección, resultado de los indicadores, las auditorías internas, y demás no conformidades que se puedan generar en el sistema de gestión de la calidad; todas se relacionan en el **FO-GE-22 acciones correctivas y preventivas** y se procede a evaluar las causas así:

A. Utilizando opcionalmente una de las siguientes herramientas entre otras para el análisis de las causas.

- Lluvia de ideas.
- Diagramas o histogramas.

B. Estableciendo la(s) causa(s) raíz. (Se puede utilizar la herramienta diagrama de causa y efecto” Ishikawa – Espina de Pescado”, los cinco (5) porqués, Diagrama de Pareto, 5M, entre otras.

C. Determinando la acción correctiva y/o preventiva apropiada a los efectos o impactos de las no conformidades encontradas, es decir un grado adecuado o proporcional a la magnitud de la no conformidad y a los riesgos identificados.

D. Las no conformidades encontradas en los procesos, se describen en el **FO-GE-22 Acciones correctivas y preventivas** y en el **FO-GE-02 Acta de los grupos de mejoramiento** y se remite al responsable del sistema de gestión de la calidad para su aprobación y validación.

5.2 Revisión y aprobación de las acciones correctivas y preventivas.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PR-GE-08

Versión: 02-19-07-11

Página : 3 de 6

El equipo de MECI-CALIDAD de la calidad revisa la pertinencia de la toma de acciones correctivas y preventivas en cuanto si ya se encuentra:

- A. Asignado el responsable de aplicar la acción correctiva Y/o preventiva.
- B. Identificados los recursos necesarios para la aplicación de la acción y si fue tramitada su consecución.
- C. Acordar la fecha de entrega de los resultados, es decir la fecha de cierre de la implementación de la acción y en la que se pueda realizar la verificación de su eficacia.
- D. Si la acción es la más adecuada y conveniente para eliminar la causa de la no conformidad.

En caso de encontrarse alguna situación que deben ser trasladar a una instancia superior para su aprobación, el equipo de MECI-CALIDAD junto con los jefes de cada proceso proceden a remitirlas; una vez tramitada y si fue aprobada, se procede a informar al grupo de mejoramiento del proceso implicado para la implementación de la acción correctiva y/ preventiva.

En caso contrario de no aprobarse la acción, se devuelve al grupo de mejoramiento del proceso implicado para que replantee otro toma de acciones, o lo ajuste según el caso.

5.3 Implementación de la acción preventiva y/o Correctiva

El grupo de mejoramiento de cada proceso implementa el **FO-GE-13 Plan de Mejoramiento** de las **FO-GE-22 acciones correctivas y preventivas** que deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas para eliminar la causa raíz que generó la no conformidad.

Se debe registrar su ejecución en el **FO-GE-13 Plan de Mejoramiento** y en el **FO-GE-02 Acta** de los grupos de mejoramiento

5.4 Verificación de la acción correctiva y/o preventiva

A. Del responsable del sistema de gestión de calidad.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

Cumpliendo el tiempo de la ejecución de la acción, compruebe el cierre de la no conformidad y su eficacia procediendo así:

- Si aun no se a cerrado la no conformidad una vez cumplido el plazo de su cierre:
 - Solicita el responsable de la ejecución de la acción mediante **FO-GD-06 Comunicación interna** un informe donde se explique la causa o justificación del incumplimiento en el cierre de la no conformidad.
 - Verifica si fueron utilizado apropiadamente los recursos asignados para la ejecución del plan de mejoramiento.
- Elabore un informe consolidado periódico para ser tenido en cuenta en la revisión por la dirección.

B. Del grupo de mejoramiento de los procesos.

- Si aun no se ha cerrado la no conformidad una vez cumplido el plazo de cierre:
 - El responsable de la ejecución de la acción, analiza en reunión de grupo de mejoramiento y presenta alternativas de solución para que se implemente el nuevo plan.
- Si se cerró la no conformidad y no fue eficaz (La no conformidad persiste), el responsable de la ejecución de la acción, analiza junto con el grupo de mejoramiento y presentan alternativas de solución.
- Si se cerró la no conformidad y no fue eficaz (La no conformidad persiste), el responsable de la ejecución de la acción, junto con el grupo de mejoramiento otras alternativas de solución.
- Si se cerró la no conformidad y se verifico su eficacia se procede de la siguiente manera:

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PR-GE-08

Versión: 02-19-07-11

Página : 5 de 6

- Se actualiza los documentos que hayan sufrido modificaciones por causa de las soluciones implementadas de acuerdo con el **PO-GE-01 Control de documentos**.
- Socializa a las partes interesadas los cambios y resultados de las acciones tomadas.
- Envía los documentos al responsable de Sistema de Gestión de la Calidad para su correspondiente verificación y validación.

6. REGISTROS

FO-GE-22 acciones correctivas y preventivas

FO-GE-02 Acta

FO-GE-13 Plan de Mejoramiento

FO-GD-06 Comunicación interna

Listado maestro de documentos Internos y Externos (**FO-GD-29**), (**FO-GD-30**)

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma técnica colombiana NTC ISO 9001:2008

NTC GP 1000:2004

Ley 594 de 2000

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PR-GE-08

Versión: 02-19-07-11

Página : 6 de 6

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	15-12-09	GESTION DE EVALUACION Y MEJORA CONTINUA	ELABORACION DEL DOCUMENTO
02	19-07-11	GESTION DE EVALUACION Y MEJORA CONTINUA	<ul style="list-style-type: none">SE REALIZO CAMBIO EN TODA LA ESTRUCTURA Y FORMA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO,SE ANEXO LAS OPCION DE APROBACION. SEGÚN FORMATO (FO-GD-01) "ACTA DE REUNIÓN 19-07-11"

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CARLOS SANCHEZ BLANCO	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión de Evaluación y Mejora Continua</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>