
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA          APLICACIÓN DE ACCIONES          CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y          DE MEJORA</b>	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-04
		Página 1 de 9

**PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS  
 Y DE MEJORA  
 P-CMC-04**

<b>Versión:</b> 00	<b>Descripción del cambio:</b> Versión inicial.	
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Fecha:</b> 12 de Diciembre de 2016	<b>Fecha:</b> 16 de Diciembre de 2016	<b>Fecha:</b> 20 de Diciembre de 2016
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-04
		Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO

Describir la metodología a seguir para identificar, reportar, analizar las causas, determinar las acciones para su tratamiento que permitan mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

## 2. ALCANCE

Aplica a cualquier acción correctiva, preventiva o de mejora propuesta e implementada hacia el producto, el proceso, los empleados, el ambiente y partes interesadas o el Sistema de Gestión de Calidad en todas las áreas de la empresa.

## 3. DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Acción de mejoramiento tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectado u otra situación indeseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

**No Conformidad Real:** Incumplimiento de un requisito.


**Acción Preventiva:** Acción de mejoramiento tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, con el propósito de evitar que suceda.

**No conformidad potencial:** Es el posible no cumplimiento de un requisito especificado.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Auditoría Interna:** Auditoría realizada por, o en nombre de, la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización.

**Auditoría Externa:** Auditoría llevada a cabo por organizaciones independientes externas. Generalmente denominadas de segunda parte cuando se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre y denominadas auditorías de tercera parte cuando se llevan a cabo por organizaciones que proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de la norma NTC ISO 9001.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-04
		Página 3 de 9


#### 4. DESARROLLO

Cómo	Responsable	Registro
<b>4.1. FUENTES PARA LA IMPLEMENTACION DE UNA ACCION</b>		
<p>A continuación se relacionan algunas de las fuentes que ocasionan las acciones correctivas o acciones preventivas dentro del sistema de gestión integral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Quejas y reclamos de los clientes.</li> <li>b. Resultados de inspecciones y ensayos.</li> <li>c. Resultados de auditorías internas o externas.</li> <li>d. Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>e. Resultados del monitoreo de Indicadores de gestión.</li> <li>f. Medición de la percepción del cliente.</li> <li>g. Medición de indicadores de gestión.</li> <li>h. Resultados de la revisión por la dirección.</li> <li>i. Otras fuentes de información relacionadas con el SGC.</li> <li>j. Análisis del entorno de la Compañía.</li> <li>k. Identificación de riesgos potenciales en el sistema de gestión procedentes de observaciones en auditorías internas o externas.</li> <li>l. Revisión y adecuación de documentos.</li> <li>m. Operaciones de trabajo en los diferentes procesos de la empresa.</li> <li>n. Tendencias de desempeño de indicadores, entre otros que afecten la calidad del producto.</li> </ul>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>N.A.</p>
<p>Para lograr el mejoramiento del sistema de gestión de Calidad, estas acciones deberán quedar registradas en el Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, excepto las detectadas a través de auditoría externa que quedan registradas en el formato establecido por el auditor externo.</p>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, <b>F1-CMC-04</b></p>
<b>4.2. INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES</b>		
<p>EL Líder de Proceso junto con su equipo de trabajo, serán los responsables de investigar las causas de las no conformidades que se presenten.</p>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>N.A.</p>

Cómo	Responsable	Registro
<p>Para el análisis de las causas de una no conformidad, deberán tomarse en cuenta las causas más comunes. Algunas de ellas se mencionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La no aplicación de los procedimientos relacionados con el proceso.</li> <li>• Supervisión inadecuada.</li> <li>• Prisas indebidas del personal operativo con el fin de alcanzar los objetivos relacionados.</li> <li>• Alta rotación de personal.</li> <li>• Actividad insuficiente de inducción, reinducción y formación.</li> <li>• Controles de procesos inadecuados o extemporáneos.</li> <li>• Falta de equipo de ensayo adecuado.</li> <li>• Equipo de ensayo no calibrado.</li> <li>• Instrucciones imprecisas sobre inspección y ensayo.</li> <li>• Operadores que carecen de la experiencia y del entrenamiento y capacitación necesarios.</li> <li>• Cambios en la forma de realizar las tareas sin realizar el análisis previo sobre factores de riesgo e impactos que se puedan presentar.</li> <li>• Desarrollo de tareas nuevas sin brindar la formación y elementos de protección requeridos.</li> <li>• Inicio de actividades sin una apropiada planificación.</li> <li>• Condiciones del clima. Entre otras.</li> </ul>		
<p><b>4.3. DETERMINAR LA CORRECCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA A APLICAR</b></p>		
<p>Una vez se ha identificado la causa de la no conformidad, se deberá determinar la acción correctiva a aplicar, para eliminar esta causa.</p>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>N.A.</p>

Cómo	Responsable	Registro
<p>Se deberá evaluar la necesidad de implementar una acción correctiva o solamente un tratamiento para corregir la no conformidad (corrección).</p> <p>Las acciones correctivas eliminan el problema de raíz y representan cambios en el Sistema que colaboran a que la empresa aprenda y no vuelva a incurrir en el error.</p> <p>Las correcciones no aseguran que se haya dado la solución definitiva a la No Conformidad solo momentánea, por eso deben ir acompañadas siempre que la situación lo implique de una acción correctiva.</p>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>N.A.</p>
<p>Es de carácter obligatorio implementar acciones correctivas como mínimo en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de meta propuestas por indicadores de gestión.</li> <li>• Reclamos del Cliente (Externo e Interno).</li> <li>• Producto No Conforme.</li> <li>• Hallazgos en Auditorias.</li> </ul>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>N.A.</p>
<p><b>4.4. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b></p>		
<p>Como resultado de la investigación y análisis de la causa de la no conformidad, se deben establecer las acciones correctivas necesarias para eliminarla o la corrección para desechar la no conformidad encontrada con los líderes de procesos y su equipo de trabajo proponiendo fechas de ejecución de cada actividad.</p>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>N.A.</p>
<p>Cuando ha transcurrido el tiempo acordado para el cumplimiento de la acción planteada, el Apoyo de Calidad y Mejoramiento en conjunto con el Líder de Proceso, verifican y registran el cumplimiento o grado de avance de la acción, describen brevemente el estado de cumplimiento y definen, de ser necesario, nuevas fechas de seguimiento, que permita lograr el objetivo propuesto.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento y Líder de Proceso</p>	<p>N.A.</p>
<p><b>4.5. EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CORRECCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA</b></p>		

Cómo	Responsable	Registro
<p>Los responsables del proceso, según sea el hallazgo, con el apoyo del Apoyo de Calidad y Mejoramiento deberán verificar la efectividad de las acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades detectadas a través del seguimiento a la solución propuesta y en el caso de las correcciones evaluar la eficacia ante la solución de la no conformidad puntual detectada.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento y Líder de Proceso</p>	<p>Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, <b>F1-CMC-04</b></p>
<p>Realizar seguimiento a las acciones correctivas propuestas por no conformidades de auditorías internas con el fin de verificar su eficacia, así como también deberá realizar seguimiento a la implementación de acciones correctivas como resultado de no conformidades encontradas en auditorías externas.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>N.A.</p>
<p><b>4.6. CIERRE DE LA CORRECCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA</b></p>		
<p>Si las acciones propuestas fueron efectivas, en un tiempo de cuatro meses, el Apoyo de Calidad y Mejoramiento en conjunto con el Líder de Proceso se cierra la acción. Si la acción propuesta no fue efectiva, el registro permanece abierto hasta verificarla nuevamente el análisis e implementando nuevas acciones.</p> <p>La efectividad de las Acciones implementadas, se puede verificar a través de auditorías o mediciones de los procesos. La evaluación de dicha efectividad se puede asociar con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de las causas reales y/o potenciales.</li> <li>Eliminación o reducción de la frecuencia de aparición de una situación no conforme.</li> <li>Valores asociados a indicadores de gestión.</li> <li>Resultados de los análisis de datos, entre otros.</li> </ol> <p><i>Nota: Cuando las acciones involucran plan de inversión el cierre de la misma está sujeto a los recursos disponibles.</i></p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento y Líder de Proceso</p>	<p>N.A.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-04
		Página 7 de 9


Cómo	Responsable	Registro
<p>En el evento que transcurridos cuatro meses se evalué la efectividad y se identifique que no se ha logrado (se repite la misma no conformidad por la misma causa) está necesariamente debe estar documentada, para lo cual se debe insertar el comentario que referencia el Número de la NC nuevamente y se reinicia todo el proceso.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento y Líder de Proceso</p>	<p>Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, <b>F1-CMC-04</b></p>
<p>Todos los registros que se generen en cada uno de los Procesos en cuanto a las acciones correctivas, preventivas y de mejora serán entregados al Apoyo de Calidad y Mejoramiento quien se encargara de archivarlo y custodiarlo.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, <b>F1-CMC-04</b></p>
<p>Informar los resultados a los trabajadores directamente relacionados con sus causas o con sus controles.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>Correo electrónico, carteleras, entre otros</p>
<b>4.7. AUDITORIAS ADICIONALES</b>		
<p>Cuando las no conformidades pongan en duda el cumplimiento de la empresa y se considera necesario, se realiza auditorias adicionales para determinar el cumplimiento del sistema de gestión integral, normativa y reglamentación vigente. Se determina los procesos que presenten desvíos y se realiza su programación.</p>	<p>Apoyo de Calidad y Mejoramiento</p>	<p>N.A.</p>

## 5. REGISTROS

- Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

## 6. APENDICE


- Procedimiento para la revisión del sistema de Gestión Integral, **P-GG-01**.
- Procedimiento Para Contratación Y Compras, **P-R-07**.
- Procedimiento para control de Producto no conforme, **P-CMC-05**.
- Procedimiento para realizar auditorías al Sistema de Gestión de Calidad, **P-CMC-03**.
- Procedimiento para el tratamiento de reclamos, **P-CMC-06**.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-04
		Página 8 de 9

## 7. ANEXOS

Anexo 1. Formato de Registro y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, **F1-CMC-04**.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA          APLICACIÓN DE ACCIONES          CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y          DE MEJORA</b>	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-CMC-04
		Página 9 de 9

### HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
00	Versión inicial.	20-12-2016