

	<b>CONTROL Y MEJORA</b>	<b>P-CM-GC-003</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>FECHA APROBACION 26/02/2009</b>

COPIA NO CONTROLADA



<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
LINA CUELLAR JORGE TAMAYO	LINA CUELLAR JORGE TAMAYO	MIYERLANDI TORRES AGREDO
Oficina de calidad Oficina de control interno	Oficina de calidad Oficina de control interno	Gerente

## 1. OBJETIVO

Establecer una metodología para el manejo de acciones correctivas, preventivas o de mejora a partir del análisis realizado por el jefe de proceso.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el manejo de acciones correctivas o preventivas identificadas en un proceso a partir de los controles existentes, donde posterior al análisis, se determina si existe un problema o riesgo, por decisión del jefe de proceso se documenta y administra una acción.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Corrección:** Se trata de la solución inmediata a una no conformidad pero no se elimina la causa.

**3.2 Acción Correctiva:** Acción tomada posterior al análisis en donde se define de acuerdo al impacto y frecuencia existe un problema que debe ser tratado como acción correctiva.

**3.3 Acción Preventiva:** Acción tomada posterior al análisis en donde se define de acuerdo al impacto existe un riesgo que debe ser tratado como acción preventiva.

## 4. CONDICIONES GENERALES

**4.1** Las fuentes para iniciar acciones correctivas, preventivas y de mejora son:

- Informes de quejas y reclamos mensuales. (cuando presentan gravedad o frecuencia)
- Informes de servicio no conforme (cuando presentan gravedad o frecuencia)
- No conformidades de auditorías internas y externas.
- Revisión por la dirección.
- Cambios relacionados con la planificación de la calidad.
- Objetivos de Calidad e Indicadores de los procesos (incumplimiento de metas)
- Propuestas de mejora

Los escenarios de análisis para definir el tipo de acción correctiva o preventiva es en la presentación de indicadores de gestión donde a partir de la frecuencia y el impacto el jefe de proceso decide bajo su criterio documentar una acción.

La metodología recomendada para el manejo de acciones es:

El formato de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora código F-CM-012, donde las etapas principales consideradas son las siguientes:

1. Descripción: detallar la fuente del problema o riesgo y lo que se busca con la acción a emprender.
2. Análisis del problema: describir el análisis de la situación.
3. Donde se vería reflejada la acción: en un proceso, procedimiento, en la gestión, en un resultado de indicador, etc.
4. Descripción de acciones con responsable y fechas: describe las acciones a emprender.

**Nota:**

- **Los jefes de proceso pueden considerar o no aplicar el formato, siempre y cuando se respeten las etapas citadas en el.**
- **Las acciones deben estar enumeradas y controladas por la coordinación de calidad/oficina de control interno y mensualmente es recomendable hacer el seguimiento y registrarlo en la Matriz de seguimiento**

La coordinación de calidad/ oficina de control interno es la responsable de los seguimientos con la jefe de cada proceso y que las revisiones al sistema se emite un informe sobre el estado actual a la gerencia.

**FORMATOS APLICADOS**

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>CODIGO</b>
Formato de acción correctiva, preventiva y/o mejora	F-CM-012