**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | Lanzamiento  |
| 4 | **Abril 10 de 2015**Se hace la modificación del procedimiento a la nueva estructura documental definida, eliminado los flujogramas del proceso. Se cambia el código del procedimiento por el PDRO-CMC-05.  |
| 5 | **Diciembre 2 de 2022**Se ajusta el logo CCF. Tabla de Elaboró, Revisó y Aprobó,  |
| 6  | **Octubre 30 de 2024**Actualización de LogoActualización de Elaboró, Revisó y AprobóActualización de Nombre del procedimiento |
| 7 | **19 de Mayo de 2025**Actualización de denominación de cargos en Lista de Distribución  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Sandra Patricia Moreno Pulido | **Nombre:** Sandra Patricia Moreno Pulido | **Nombre:** María del Carmen García |
| **Cargo:** Representante de la Dirección | **Cargo:** Representante de la Dirección | **Cargo:** Directora de Desarrollo Institucional |
| **Fecha:** 19 de mayo de 2025 | **Fecha:** 19 de mayo de 2025 | **Fecha**: 19 de mayo de 2025 |

|  |
| --- |
| **Lista de Distribución** |
| **No.** | **Cargo** | **No.** | **Cargo** |
| 1 | Presidente Ejecutivo | 2 | Dirección de Asuntos Jurídicos |
| 3 | Profesional II de Talento Humano | 4 | Dirección de Desarrollo Institucional |
| 5 | Dirección de Registros Públicos  | 6 | Dirección de Desarrollo Empresarial |
| 7 | Dirección Administrativa y Financiera |  |  |

**1. OBJETIVO**

Establecer las disposiciones para un correcto registro y tratamiento de las acciones correctivas y su medición, así como definir actividades para identificar, analizar y eliminar las causas de No Conformidades potenciales, contribuyendo al mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad para prevenir su ocurrencia.

**2. ALCANCE**

Toda la Organización.

**3. TERMINOLOGÍA**

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

**NO CONFORMIDAD:** El no cumplimiento de un requisito especificado.

**4. FORMATOS Y / O DOCUMENTOS UTILIZADOS**

FOR-CMC-11 Solicitud de Acción Correctiva.

GUI-CMC-01 Guía técnicas de estadística

**5. CONSIDERACIONES GENERALES**

**ACCIONES CORRECTIVAS**

Las acciones correctivas se deben aplicar para eliminar la causa de una No conformidad presentada.

Las Acciones Correctivas se generan como resultado del análisis de los datos que provienen de las siguientes fuentes:

* Fallas Internas en los procesos
* Informes de Auditoria
* No cumplimiento de las metas establecidas en los objetivos de calidad y en los objetivos de los procesos
* Revisiones Gerenciales
* Quejas y reclamos de los Clientes,
* Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

La identificación del problema que ocasiona el No cumplimiento de un requisito genera una No conformidad que a su vez implica establecer una Acción Correctiva cuando no se eliminan los efectos de la No Conformidad registrada. Las Acciones Correctivas que se generen se deben registrar en el formato FOR-CMC-11 Solicitud de Acción Correctiva, a través de este formato se identifican las causas que originaron la No Conformidad, y se proponen las acciones correctivas del caso.

**5. PROCEDIMIENTO**

**ACCIONES CORRECTIVAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDADES** |  **RESPONSABLE** | **DOCUMENTOS Y/O REGISTROS** | **OBSERVACIONES** |
| 1 | Descripción de la situación detectada | Responsable del proceso | FOR-CMC-11 Solicitud de Acción Correctiva. | Se registra la No Conformidad. |
| 2 | Identifica de las Causas que originan el problema | Responsable del proceso | GUI-CMC-01 Guía técnicas de estadística | Para la identificación de causas, este documento es tan solo una guía y no es de obligatoria aplicación |
| 3 |  Determinar la Acción Correctiva y el correspondiente Plan de Acción | Responsable del proceso | FOR-CMC-11 Solicitud de Acción Correctiva. | En el momento de establecer la acción correctiva se determinan los responsables, recursos, y fechas de implementación.  |
| 4 | Implementación de las Acciones Tomadas | Responsable del proceso |  |  |
| 5 | Realiza el seguimiento de la Acción Correctiva | Responsable del proceso y Profesional II GC | FOR-CMC-11 Solicitud de Acción Correctiva. | Se verifica el cumplimiento de las actividades planteadas en el plan de acción y se establecen los registros de los resultados. |
| 6 |  Revisa los resultados de la Acción Correctiva | Responsable del proceso y Profesional II Gestión de Calidad |  | Verifica los resultados obtenidos para evidenciar la eficacia de las acciones tomadas. Cuando no se presenta la eficacia en las acciones se debe realizar el tratamiento nuevamente de la Acción Correctiva partiendo del análisis de causas |
| 7 |  FIN |  |  |  |