**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, |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Sandra Patricia Moreno | **Nombre:** María del Carmen García | **Nombre:** María del Carmen García |
| **Cargo:** Representante de la Dirección | **Cargo:** Directora de Desarrollo Institucional | **Cargo:** Directora de Desarrollo Institucional |
| **Fecha:** 2 de Diciembre 2022 | **Fecha:** 2 de Diciembre 2022 | **Fecha**: 2 de Diciembre 2022 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 Promoción y Desarrollo |
| 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 (Acciones Preventivas) 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.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad potencial.

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

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

FOR-CMC-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva

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-EWD-SGC-05 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva a través de este formato se identifican las causas que originaron la No Conformidad, y se proponen las acciones correctivas del caso.

**ACCIONES PREVENTIVAS**

En la descripción de actividades se definen los lineamientos generales a tomar cuando se detecta un riesgo potencial en la prestación del servicio y la metodología a seguir para asegurar la eliminación de los efectos de un problema potencial.

De igual modo, es deseable que en las etapas del proceso se genere información que facilite la identificación de los riesgos potenciales que afecten la satisfacción de los clientes y la organización.

Es muy importante que en la identificación y seguimiento a la implementación de las acciones preventivas se haga participe a todo el personal del proceso de prestación de servicios para garantizar su eficacia.

La información para la generación de acciones preventivas se origina a partir de las siguientes fuentes de datos:

* Resultados de encuestas de satisfacción de cliente.
* Revisiones o auditorias del sistema de gestión de calidad.
* Evaluación de riesgos en los procesos
* Tendencias en los indicadores que muestren cumplimiento actual pero tengan riesgo de incumplimiento en el futuro.
* Relación comercial con el Cliente

**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, Preventiva | 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, Preventiva | 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, Preventiva | 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 GC |  | 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 |  |  |  |

**ACCIONES PREVENTIVAS**

|  | **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTOS Y/O REGISTROS** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Identificación del Riesgo | Responsable del proceso |  | Con base en las situaciones no deseadas a través del análisis de datos se identifica el riesgo valorando su frecuencia, recurrencia e impacto en el SGC |
| 2 | Identificación de las causas que originan el riesgo | Responsable del proceso | GUI-EWD-SGC-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 Preventiva y el correspondiente Plan de Acción | Responsable del proceso y/o  Profesional II GC | FOR-CMC-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva | En el momento de establecer la acción preventiva se determinan los responsables, recursos, y fechas de implementación. |
| 4 | Implementación de las Acciones Tomadas | Responsable del proceso |  |  |
| 5 | Realiza seguimiento de la acción preventiva | Responsable del proceso y Profesional II GC | FOR-CMC-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva | 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 Preventiva | Responsable del proceso y  Profesional II GC |  | 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 Preventiva partiendo del análisis de causas.  Se debe realizar seguimientos periódicos para controlar el nivel del riesgo asociado |
| 7 | FIN |  |  |  |