	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>GGC – PD - 03 VERSIÓN 11</b>
	<b>APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>PAGINA 1 DE 4</b>

## 1. PROPÓSITO

Documentar los pasos para tratar las no conformidades reales y/o potenciales, analizar las causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones, plantear acciones para posibilitar soluciones, seguimiento a las acciones tomadas en su contexto de conveniencia, adecuación, eficacia y cierre de la no conformidad.

## 2. ALCANCE

Debe ser aplicado por todas las autoridades y responsables de los procesos identificados en el sistema de gestión de la calidad.


## 3. RESPONSABLE

La autoridad y la responsabilidad frente a los mecanismos de control al documento es el Jefe de Calidad y la aplicación por parte de todos los responsables de los procesos.

## 4. DEFINICIONES:

<b>Acción Correctiva</b>	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
<b>Acción Mejora</b>	Acción para mejorar el desempeño.
<b>Adecuación</b>	Determinación de la suficiencia total de las acciones para cumplir los requisitos.
<b>Corrección</b>	Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.
<b>Conveniencia</b>	Grado de alineación o coherencia de las acciones planteadas con el objetivo del proceso y de aquellos procesos interrelacionados.
<b>Conformidad</b>	Cumplimiento de un requisito.
<b>Mejora Continua</b>	Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
<b>No Conformidad</b>	Incumplimiento de un requisito.
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
<b>Salida</b>	Resultado de un proceso.
<b>Requisito</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
<b>Sistema</b>	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Nota: El proceso mediante el cual se establecen objetivos y oportunidades para la mejora, es un proceso continuo, y se identifican a través de: quejas, hallazgo de auditoria, revisión gerencial, indicadores de gestión, autoevaluación, acciones para mitigar riesgos y generar oportunidades (AMERGO), análisis de modo y efecto de la falla (AMEF) u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva (AC) y/o de mejora (AM).

	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>GGC – PD - 03 VERSIÓN 11</b>
	<b>APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>PAGINA 2 DE 4</b>

## 5. POLÍTICAS

5.1 El jefe del proceso auditado por cada acción de mejora es responsable de garantizar el seguimiento al plan de acción establecido y registrarlo.

5.3 Las acciones planteadas deben de subirse al SITE SGC, se debe notificar Gestion Calidad vía virtual, una vez se cierre la acción esta se imprime, se presenta a Gestion Calidad los soportes de ejecución de actividades y se archiva en el lugar destinado.


## 6. DESARROLLO

En el siguiente cuadro se relacionan los tipos de no conformidades y las acciones que se deben tomar para cada una de ellas.

<b>NO CONFORMIDAD REAL</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
<p>Cuando la situación obedece al no cumplimiento de un requerimiento (legal, normativo, contractual, de la organización), una necesidad o expectativa establecida para el producto, proceso; Ejemplo producto, material o proceso fuera de especificaciones, hallazgo de auditoria, no cumplimiento de metas en indicadores, situación/evento/salida No conforme.</p> <p><b>Genera una acción correctora: Solo se utiliza para dar continuidad al proceso</b></p> <p><b>Genera una acción correctiva: Eliminar las causas de no conformidad</b></p>	<p>Cuando la situación obedece a sugerencias de orden interno o externo que permitan mejorar actividades y recursos en procesos se hace para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos; Ejemplo Sugerencias de un auditor experto, de colaboradores internos que promuevan el mejoramiento de un producto o proceso, sugerencias de Clientes frente a eventos susceptibles de mejorar o cuando se identifican para la situación/evento/salida No conforme (causas) en la matriz EPO, Oportunidades de mejora para el proceso.</p> <p><b>Genera una mejora</b></p>

Las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento se pueden generar a partir de:

<b>NO CONFORMIDAD ACTUAL</b>
BUZONES DE SUGERENCIAS (Interno y externo).
No conformidades en la prestación de servicios detectadas al interior del proceso o en la interacción con otros. (1)
Desviaciones negativas (No cumplimientos) en el análisis de datos de los registros e indicadores de los procesos.

	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>GGC – PD - 03 VERSIÓN 11</b>
	<b>APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>PAGINA 3 DE 4</b>

<b>NO CONFORMIDAD ACTUAL</b>
Hallazgo de no conformidad en las auditorias internas de calidad o externas de calidad de segunda (Clientes) o tercera parte (Organismo de ley o certificador).
Decisiones generadas a partir de la revisión por parte de la Gerencia del comportamiento global del sistema de gestión de la calidad.

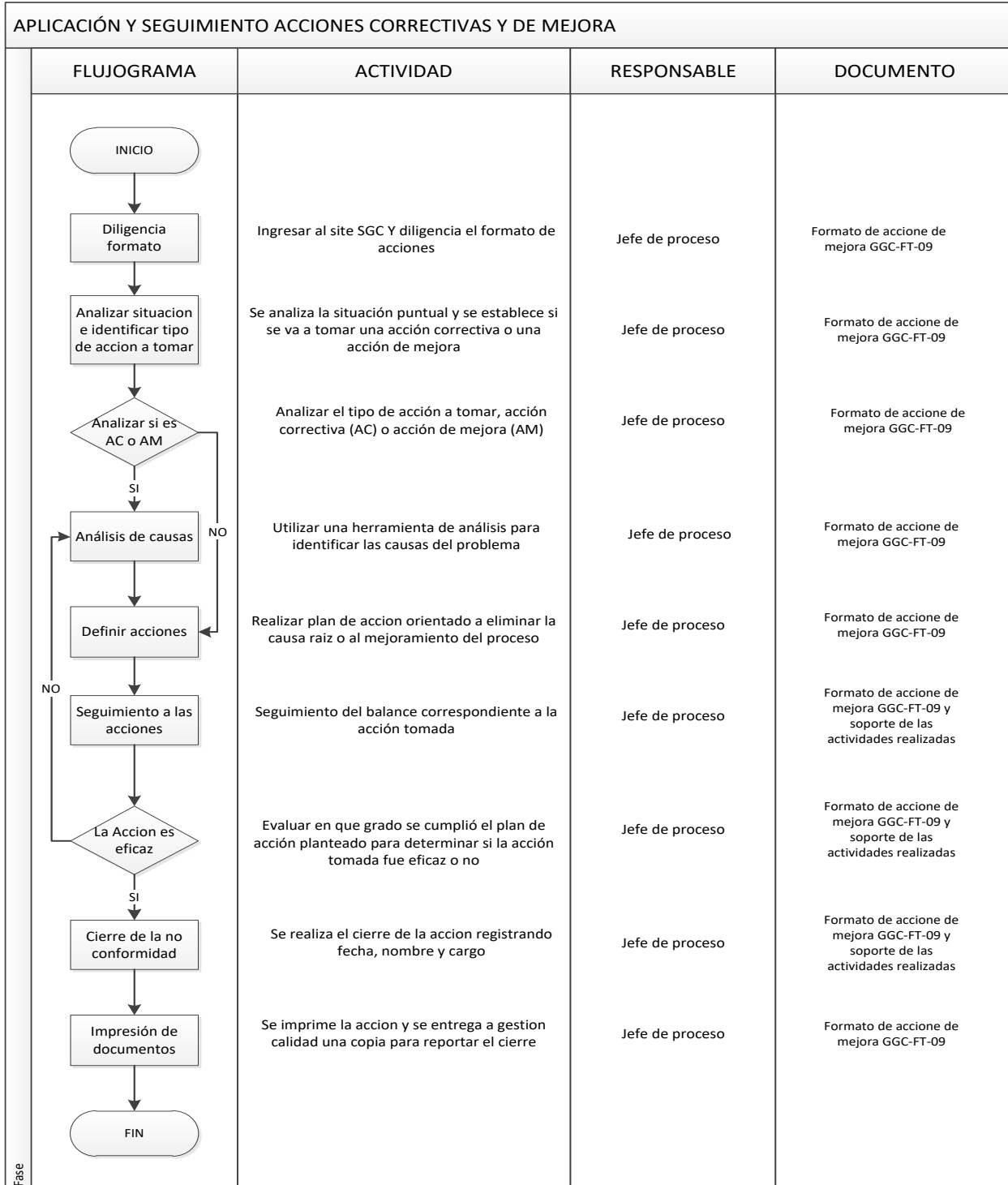
(1) Cualquier No Conformidad específica en la realización del servicio y aplicación en el proceso, tendrá el tratamiento especificado en el procedimiento de Control de situación/evento/salida no conforme GGC-PD-02.

#### **Identificación de Acciones de Mejora:**

Las acciones de mejora pueden ser iniciadas a partir de las ideas del personal que hace parte del proceso, y que se considere que aportan valor agregado al mismo; algunas de las fuentes para la toma de estas acciones son:

- Mitigar riesgos y generar oportunidades (AMERGO)
- Revisión Gerencial
- Indicadores de gestión
- Autoevaluación del proceso

**Diagrama de flujo acciones correctivas o de mejora**



**Aprobado por: Jefe de Calidad**  
**El día: 01 de Marzo de 2018**