|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO | | | | |
| DESCRPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO | MOTIVO DEL CAMBIO | VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | FECHA DEL CAMBIO |
| Elaboración del procedimiento. | Documentación de la metodología aplicada para el manejo de acciones correctivas y preventivas. | N.A | 01 | Nov. - 08 |

* 1. **OBJETIVO:**

Definir un método unificado de trabajo para identificar, dimensionar, analizar y eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales del sistema de gestión de la calidad (S.G.C.) de Tecnoestibas y CIA. Ltda.

**ALCANCE:**

Aplica a todos los procesos identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad de Tecnoestibas y Cia Ltda., y a los participantes.

* 1. **DEFINICIONES:**

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminarla causa de una no conformidad real para que no vuelva a ocurrir.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminarla causa de una no conformidad potencial para prevenir su ocurrencia.

**Frecuencia:** Número de veces que se repite un acto o suceso en un periodo de tiempo determinado.

**Impacto:** Desconcierto causado por una acción o noticia.

**Potencial:** Que puede suceder o existir, en contraposición de lo que ya existe.

* 1. **GENERALIDADES**

## Es responsabilidad de los jefes de proceso determinar y tomar acciones para eliminar y/o prevenir la ocurrencia de no conformidades detectadas en su proceso.

El coordinador de calidad almacena los originales de las acciones correctivas o preventivas con el fin de asegurar un seguimiento permanente de las mismas. En los seguimientos realizados se actualizará la información en el formato hasta el momento del cierre.

* 1. **CONTENIDO**

La toma de acciones correctivas y preventivas permite a los procesos identificar la causa raíz de los problemas reales y potenciales para accionar oportunamente con el fin que no vuelvan a ocurrir o prevenir su ocurrencia. Tecnoestibas ha identificado como fuentes principales para la toma de acciones las siguientes:

* Quejas y reclamos del cliente
* Satisfacción del cliente
* Competencia del personal
* Reevaluación de los proveedores
* Auditorias internas
* Objetivos de la calidad
* Indicadores de gestión.

A partir de las fuentes anteriores se determina el impacto y la frecuencia de la falla real o la tendencia en el comportamiento de una variable para dar inicio a la acción teniendo en cuanta los siguientes pasos:

**IDENTIFICACION DEL PROBLEMA:**

Se identifica y describe claramente cual es la situación problema habiendo identificado si se trata de un problema real o potencial.

**ANALISIS DE LA CAUSA:**

Se realiza un análisis a fondo de la causa raíz del problema real o potencial identificando la fuente generadora de la falla o posible falla.

**ACCION PROPUESTA:**

Se proponen acciones orientadas a eliminar la causa generadora del problema (real o potencial) determinando una fecha de ejecución y un responsable de la misma.

**SEGUIMIENTO:**

El jefe de proceso o quien tenga la autoridad, realiza seguimientos previos a la ejecución de la acción, con el fin de asegurar que se realiza en el tiempo previsto.

**EVALUACION DE EFICACIA:**

Las acciones son evaluadas frente a su eficacia y en caso de no serlo, serán replanteadas con el fin de asegurar el control sobre la variable.

**CIERRE:**

Cuando se haya determinado la eficacia de la acción tomada, ésta se cierra dejando evidencia de todos los pasos anteriores en el formato FMCACP-01

* 1. **CONTROL DE REGISTROS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| IDENTIFICACIÓN | | ALMACENAMIENTO | PROTECCIÓN | RECUPERACIÓN | TIEMPO DE RETENCIÓN | | DISPOSICIÓN FINAL |
| Nombre | Código | Activo | inactivo |
| FORMATO DE ACCION PREVENTIVA O PREVENTIVA | FMCACP-01 | El formato se almacena en la carpeta de procedimiento de control de documentos y registros, ubicada en el cuarto de archivos de la oficina administrativa. | Carpeta con protectores platicos. | Se localiza por orden |  |  | Destruir |

|  |  |
| --- | --- |
| **ELABORO:** | **APROBO:** |
|  |  |