	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Versión: 2
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y CICLO DE MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: 24/01/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Córdoba

1. PROPÓSITO

Tomar acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades reales con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Estas acciones deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABILIDAD

Son directos responsables de las Acciones Correctivas:


- **Solicitud:** Auditor interno y/o externo, Líder de proceso
- **Análisis de las causas de la no conformidad:** Líder del proceso involucrado
- **Implementación acción correctiva o corrección:** Líder del proceso involucrado,
- **Verificación, seguimiento y control:** Coordinador SGC

Cierre NO conformidad: Coordinador SGC


-

4. DESARROLLO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<p>Detectar la necesidad de aplicar una acción correctiva (perdón catalogo Ciclo de Mejoramiento)</p>	<p>Toda la organización</p>	<p>Son fuentes de información para las acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgos: Se documenta acción correctiva (Ciclo de mejoramiento) cuando se evidencia la materialización de un riesgo identificado en la matriz.

	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Versión: 2
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y CICLO DE MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: 24/01/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Córdoba

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		<ul style="list-style-type: none"> - Quejas y reclamos: Se documenta CM, cuando se determina que la queja así lo requiere - Encuestas de satisfacción del cliente: De acuerdo con los resultados de la encuesta se podrá tomar la decisión de documentar un CM - Indicador de gestión: El incumplimiento de metas por tres periodos consecutivos de análisis, deberá generar la documentación de CM - Auditorias: Se documentan las AC requeridas para el tratamiento de las NC identificadas - Revisión por la dirección: Cuando se identifica la necesidad de tomar acción correctiva como resultado de la revisión por la dirección. - Incumplimiento de requisito legal: Cuando se identifique un incumplimiento o requisito legal que pueda afectar la prestación del servicio.
Diligenciar el formato de acciones correctivas, Según los pasos que son explicados a continuación	Persona que detecta la no conformidad. Líder del proceso	
Información General: Señale en el formato la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> - Proceso: Identifique el nombre de proceso en el cual fue identificado la NC o Ciclo de Mejoramiento - Fecha: La fecha de diligenciamiento del formato "acciones correctivas" - Origen del Hallazgo: Actividad en donde se identificó el hallazgo. - Tipo de reporte: Establecer si es una NC ó ciclo de mejoramiento; Esta última, se genera cuando dentro del proceso de operaciones hay un incumplimiento de 	Persona que detecta la no conformidad. Líder del proceso	

	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Versión: 2
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y CICLO DE MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: 24/01/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Córdoba

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
KPI contractual.		
Descripción del Hallazgo: se debe de realizar una clara descripción de la no conformidad o del incumplimiento generado en la operación.	Persona que detecta la no conformidad Líder del proceso	La descripción debe explicar claramente la situación presentada por la cual se levantó no conformidad
Acciones para abordar las consecuencias identificadas: En caso de identificarse consecuencias reales presentadas por la NC (No Aplica cuando se hace ciclo de mejoramiento por incumplimiento de KPI)	Líder del proceso involucrado Encargado del proyecto o área involucrada.	Si se identifica una consecuencia generada por la NC describa las acciones a tomar para hacer frente a la misma, de lo contrario continúe con el análisis de la causa
Acción Inmediata: Describir la acción inmediata puntual a tomar para corregir la NC (No Aplica cuando se hace ciclo de mejoramiento por incumplimiento de KPI)	Líder del proceso involucrado Encargado del proyecto o área involucrada.	Si la acción se puede remediar, describe acción inmediata; si no hay acción inmediata continuará con el análisis de causa.
Análisis de Causa: Realizar el análisis para identificar la causa de la no conformidad o del incumplimiento del KPI, analizando los 3 ¿Por qué? Se debe determinar la existencia de no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir; con el fin de garantizar que el plan de acción cubra y prevenga su ocurrencia. (No Aplica cuando se hace ciclo de mejoramiento por incumplimiento de KPI)	Líder del proceso involucrado Encargado del proyecto o área involucrada.	Es importante realizar un adecuado análisis de causas que permita definir adecuadamente el plan de acción a tomar.
Plan de Acción: Determinar el plan de acción que se va a tomar. Definiendo su responsable y la fecha en que se debe realizar la acción determinada. Al realizar los planes de acción se debe verificar lo siguiente (No Aplica cuando se hace ciclo de mejoramiento por incumplimiento de KPI): <ul style="list-style-type: none"> Cambios en el sistema de gestión que se puedan generar por el plan de 	Líder del proceso involucrado Encargado del proyecto o área involucrada.	Se puede tomar una acción por cada porque identificado, o las acciones que se consideren convenientes para evitar la nueva ocurrencia de la situación no deseada presentada

	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Versión: 2
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y CICLO DE MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: 24/01/2022
	Elaborado por: Stefannie Lamouroux	Aprobado por: Lina Córdoba

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<p>acción</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuevos riesgos y oportunidades que se presenten a partir de la implementación de los planes de acción. 		
<p>Seguimiento al cumplimiento del plan de acción: Seguimiento al cumplimiento del plan de acción, estableciendo fecha de seguimiento y observaciones de cumplimiento</p>	<p>Coordinador SGC Lider de proceso</p>	
<p>Seguimiento eficacia de las acciones: Realizar seguimiento a la eficacia. En caso de que no sea eficaz la acción tomada, el área involucrada debe proponer otras alternativas hasta que se solucione efectivamente.</p> <p>Se debe levantar de nuevo la NC y realizar un nuevo análisis de causas y generar nuevos planes de acción.</p>	<p>Coordinadora SGC Líder del proceso</p>	<p>El tiempo para medir la eficacia depende de la programación del plan de acción y de criticidad para evidenciar su implementación y cumplimiento.</p>
<p>Estado de la NC y CM: Si la acción tomada fue eficaz, se da el cierre de la no conformidad.</p>	<p>Líder del proceso</p>	