



No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2.1	<p>Identificación de la no conformidad o acción de mejora.</p> <p>Todo el personal vinculado a la Corporación presta atención permanente para identificar cualquier no conformidad o acción de mejora, registrándola en el formato GC-FO-006 Acciones correctivas, preventivas y de mejora y la entrega al representante de la dirección, quien es el encargado de numerarla, controlarla y distribuirla al responsable del proceso involucrado, quien le dará el tratamiento adecuado.</p> <p>Las fuentes de información para promover e implementar estas acciones, pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de auditorías • Análisis de datos • Revisiones por la dirección • Quejas o reclamos de los clientes • Análisis de la satisfacción del cliente • Servicio no conforme • Reportes de reuniones internas <p>En el caso de Servicio no conforme se aplica el procedimiento GC-PR-004 Servicio no conforme.</p>	<p>Todo el personal</p> <p>Responsable del proceso</p>	
2.2	<p>Identificación de causas raíces.</p> <p>Se hace una revisión detallada de todo el proceso para identificar las causas reales que ocasionaron la no conformidad. En caso de ser necesario, se utilizan técnicas como la lluvia de ideas y los cinco por qué's entre otras.</p> <p>Las acciones de mejora no requieren análisis de causa.</p>	<p>Responsable del proceso</p> <p>Personal involucrado</p>	

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT. 890706698-0</p>	ACCIONES CORRECTIVAS ,PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: GC-PR-003
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 2 DE 3

2.3	Definición del plan de acción. <p>Procede a definir e implementar las acciones necesarias para eliminar las causas detectadas de las no conformidades o las acciones de mejora que se van a tomar. Estas acciones se registran en el formato GC-FO-006 Acciones correctivas, preventivas y de mejora donde se define para cada acción los plazos de ejecución y responsables.</p> <p>Este plan de acción debe ser informado al representante de la dirección en un plazo no mayor a 8 días calendario de haber recibido el formato GC-FO-006 para su conocimiento y control.</p>	Responsable del proceso	
2.4	Seguimiento y cierre de las acciones tomadas. <p>Realizar seguimiento a las acciones emprendidas, analizando y registrando el estado en el que se encuentran con respecto al plan definido. Si las acciones están culminadas, se procede a cerrarla y entregar la documentación soporte de la misma al representante de la dirección, dejando copia en el proceso.</p> <p>Cuando las acciones son derivadas de auditorías internas, el responsable del seguimiento y cierre, será el equipo auditor.</p>	Responsable del proceso Equipo auditor	
2.5	Análisis de eficacia de las acciones. <p>Transcurrido dos (2) meses del cierre de las acciones, se analiza si estas han resultado eficaces, dejando registro de ello en el formato GC-FO-006 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>En caso de que la acción no se considere eficaz, el representante de la dirección o el equipo auditor junto con el responsable del proceso decidirá la emisión de nuevas acciones, dejando registro de ello en el formato GC-FO-006 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	Responsable del proceso Equipo auditor Representante de la dirección	

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACIÓN ACCIÓN POR EL TOLIMA NIT. 890706698-0</p>	ACCIONES CORRECTIVAS ,PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: GC-PR-003
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 3 DE 3

3. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

DOCUMENTO	CODIGO
Servicio no conforme	GC-PR-004
Acciones correctiva, preventivas y de mejora	GC-FO-006

4. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	31 Julio de 2009	Aprobación del documento.
02	22 de Enero de 2010	<p>Numeral 2.1. Se incluyó la entrega de las no conformidades encontradas o de las acciones de mejora al representante de la dirección para su control.</p> <p>Numeral 2.3. Se incluyó que el plan de acción debe ser informado al representante de la dirección para su control.</p> <p>Numeral 2.4. Se incluyó que los documentos soportes del cierre de las acciones debe entregarse al representante de la dirección y dejar copia en el proceso.</p>
03	29 de Diciembre de 2015	Se eliminó “dejar la copia en el proceso” del ítem 2.4

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva