



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

	ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE	Aura María Peña Fajardo	Teresa Cabrera	Sergio Mauricio Zúñiga Ramírez
CARGO	Profesional Mejora continua	Subdirectora Administrativa y Financiera	Gerente
FECHA	04/05/2014	05/05/2014	07/05/2014



CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. RESPONSABILIDADES	4
5. GENERALIDADES	4
5.1 ACCION CORRECTIVA	4
5.2 ACCIÓN PREVENTIVA	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
LISTA DE ANEXOS	11

COPIA NO CONTROLADA



1. OBJETIVO

Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas detectadas en el sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal que afecte los servicios de la E.S.E Manuel castro Tovar, y que a su vez afecten la calidad. Desde la detección de la no conformidad hasta la verificación de la eficacia de las acciones implementadas.

3. DEFINICIONES

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad - NC: Incumplimiento de un requisito. Además se establece como una oportunidad de mejoramiento al detectar una falla en el sistema, en el servicio o no cumplir con un requisito del cliente.

Acción correctiva - AC: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada o real u otra situación indeseable y su propósito es evitar que vuelva a ocurrir

Acción preventiva – AP: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Notas: * Las acciones correctivas se toman para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

* Puede existir más de una causa para una no conformidad potencial.



4. RESPONSABILIDADES

Todo el personal, es responsable de detectar las no conformidades reales y potenciales que se puedan generar.

El Representante de la Dirección ante el SGC, es el responsable de aprobar o denegar los cambios a realizar en el sistema de gestión de la calidad.

El líder de mejora continua es responsable de hacer seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas y brindar acompañamiento a los líderes de proceso, para tomar las decisiones que aseguren la eliminación de la causas de la no conformidad.

5. GENERALIDADES

5.1 ACCION CORRECTIVA

Para emprender una acción correctiva se debe tener los siguientes puntos:

- ✚ La determinación de la acción correctiva necesaria para eliminar la causa de las no conformidades, evitando su repetición.
- ✚ La aplicación de controles para asegurar que se aplique acción correctiva y que ésta sea eficaz.

Una acción correctiva puede ser generada por existir no-conformidades en:

- ✚ Resultados de auditorías
- ✚ Resultados de indicadores
- ✚ PQRS de los usuarios
- ✚ Producto no conforme
- ✚ Informes de revisión por la Dirección
- ✚ Autoevaluación y seguimiento
- ✚ Revisión del sistema de gestión de calidad
- ✚ Resultados de los comités de seguimiento y control de los procesos



5.2 ACCIÓN PREVENTIVA

Para emprender una acción preventiva se basa en fuentes de información tales como:

- + Resultados de auditorías
- + Registros de calidad
- + Informes de revisión por la Dirección
- + PQRS en las cuales se pueden descubrir causas potenciales.
- + Resultados de auto evaluación
- + Resultados de los comités de seguimiento y control de los procesos.

COPIA NO CONTROLADA



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Identificar y registrar la no conformidad real o potencial	<p>Se identifica la no conformidad producto de las siguientes fuentes:</p> <p>Para identificar no conformidades reales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Auditorías• Desempeño de los procesos• Quejas y reclamos de los clientes• Deficiencias en el servicio detectadas por medio de encuestas de satisfacción• Metas no cumplidas de indicadores de gestión• Sugerencias de empleados, usuarios, y proveedores• Reuniones con el personal y comités• Producto no conforme• Revisión por la	<p>Líderes de proceso</p> <p>Líderes de programas</p>	Formato solicitud de acciones correctivas y preventivas MC-R-013



	<p>Dirección</p> <p>Para identificar no conformidades potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Observaciones detectadas de otros procesos• Acciones correctivas de otros procesos.• Cualquier persona de la organización puede identificar el incumplimiento del requisito asociado al SGC, el cliente y/o el producto. <p>Debe documentar el hallazgo en el formato correspondiente.</p> <p>NOTA: se debe tener en cuenta las fuentes que generan acciones correctivas y/o preventivas.</p>		
Determinar e identificar las posibles causas de la no conformidad,	El análisis lo realizará el líder del proceso en el que se detecta la no conformidad junto con las personas que	Líder de proceso	Formato solicitud de acciones correctivas o



mediante un análisis de causa raíz.	considere necesario; mejora continua realizará acompañamiento a esta actividad. Es importante determinar las causas que ocasionan la no conformidad potencial o real, para ello la empresa ha definido el documento (MC-I-001 Instructivo para la identificación de la causa raíz), el cual servirá de guía, para identificar la causa raíz real o potencial.		preventivas MC-R-013
Evaluar la no conformidad	Determinar si se requiere implementar una acción correctiva, preventiva o corrección, de acuerdo a los siguientes criterios: - El impacto de la no conformidad sobre el cliente, el Sistema de Gestión de Calidad o el proceso. - Repetitividad - Incumplimiento legal.	Líder de proceso Equipo de calidad	Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas MC-R-013



	- Posible disminución de la satisfacción del cliente.		
Definir el plan de acción a implementar, asignando los responsables, fechas de cumplimiento de las actividades y adelantar el trámite de recursos cuando sea el caso.	En los casos en los que la corrección no elimine la causa de la no conformidad, se deben definir las acciones que permitan eliminar la causa de la no conformidad. El responsable del proceso deberá presentar la acción correctiva o preventiva a mejora continua y este lo incluya en la respectiva matriz de seguimiento.	Líder de proceso	Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas MC-R-013
Realizar seguimiento a la acciones de mejora	Hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que se implementen, respecto al cumplimiento del plan de acción en las fechas determinadas. Llevar control del estado de las acciones de mejora implementadas, en el formato establecido.	Líder mejora continua Líder mejora continua	Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas MC-R-013 Formato Control del estado de las acciones correctivas y/o preventivas MC-R-014



Revisar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implementadas.	De acuerdo a los resultados de verificación de cumplimiento del plan de acción, se debe concluir si la acción fue eficaz, y continuar con el cierre de la acción.	Audidores Líder mejora Líder del proceso	Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas MC-R-013
--	---	--	---

COPIA NO CONTROLADA



LISTA DE ANEXOS

Anexo A. MC-R-013 Formato Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas.

Anexo B. MC-R-014 Formato Control del estado de las acciones correctivas y/o preventivas.

Anexo C. MC-I-001 Instructivo para identificación de causa raíz.

COPIA NO CONTROLADA



Anexo A. MC-R-013 Formato Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas.

FECHA:										
REPORTADA POR:										
PROCESO:										
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD										
Auditoría	PQRS	Indicadores	Producto no conforme	Revisión del SGC	Procedimientos y	Otros				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL, POTENCIAL Y/O CORRECCIÓN										
Requisito que incumple: (Legales, normativos, del cliente)										
ANÁLISIS DE CAUSAS										
No.	CAUSA									
Determinación de la causa raíz:										
IDENTIFIQUE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR:					Acción Preventiva	AP	Acción Correctiva	AC	Corrección	C
PLAN DE ACCIÓN										
No.	ACCION A IMPLEMENTAR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE DESARROLLO DD-MM-AA						
RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN				FECHA						
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA										
Fecha de cierre de la acción:										
IMPLEMENTADA Y EFECTIVA		IMPLEMENTADA Y NO EFECTIVA		NO IMPLEMENTADA						
Firma Líder del proceso			Firma Líder Mejora Continua							
Código MC-R-013 Versión 1										



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	07-05-2014	Versión inicial implementación SGC
02	24-10-2014	Actualización

COPIA NO CONTROLADA