

LOGO	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, Y DE MEJORA</b>	
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: DD-MM-AA
DOCUMENTO CONTROLADO		

**1. OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para asegurar la implementación de acciones correctivas, y de mejora; eficaces y apropiadas que permitan eliminar las causas de no conformidades potenciales o reales **EN LA EMPRESA XYZ** y prevenir que ocurran o vuelvan a ocurrir.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica desde la identificación de un problema real o una mejora hasta el cierre de la solicitud y evaluación de la eficacia de las acciones correctivas o de mejora tomadas.

**3. RESPONSABLE**

**Dueños de proceso deben:**

- Evalúa si el tipo de hallazgo requiere una acción correctiva o una acción de mejora
- Investiga las causas de la No conformidad.
- Determina la acción a realizarse, cuya descripción debe ayudar a tomar la acción correctiva o acción de mejora.
- Se encarga de que se implemente la acción comunicando a los involucrados.
- Realiza un control sobre la implementación de las acciones correctivas y e mejora.
- Evalúa la eficacia de la acción tomada en la medida que elimine las causas de la No conformidad y cierra la acción de ser el caso.
- Realiza el seguimiento de las acciones tomadas en compañía del lider de la Dirección y/o Gestor-Coordenador de Calidad o Documentador.

**“UNA ACCIÓN SOLO SE DEBE CERRAR HASTA QUE SE HAYA COMPROBADO SU EFICACIA, ES DECIR, QUE EL PROBLEMA SE HALLA MINIMIZADO O ELIMINADO”**

**4. DEFINICIONES**

- 4.1. Acciones Correctivas:** Conjunto de Acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad Detectada u otra situación indeseable.
- 4.2. Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría.
- 4.3. Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. La corrección no garantiza la eliminación de una causa raíz.
- 4.4. Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 4.5. Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 4.6. Hallazgos de auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria.

REVISO  REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBO  GERENTE
---	-----------------------

LOGO	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: DD-MM-AA
DOCUMENTO CONTROLADO		

**4.7. Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**4.8. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

## 5. DESARROLLO

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Cualquier Empleado en **LA EMPRESA XYZ**, puede identificar una no conformidad tanto real, como una mmejora, la que se debe informar al Coordinador-Gestor de Calidad o Documentador, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Una no conformidad **real** se detecta a partir de:

- Resultados de las auditorías
- Seguimiento a procesos-autocontrol
- No cumplimiento de la meta de indicadores de gestión
- No cumplimiento de la Ley para la realización del producto o prestación del servicio.
- Análisis de datos
- Otro

### 5.1 DESCRIPCION Y ANANALIS DE NO CONFORMIDADES

#### 5.1.1 Descripción de una no conformidad

El Coordinador- Gestor de Calidad-Documentador, junto con los involucrados determinan la acción a realizarse, cuya descripción debe ayudar a tomar la acción correctiva o preventiva necesaria; se debe describir teniendo en cuenta:

- Qué
- Cuando
- Dónde
- Cuántos del hallazgo
- Requisito que se está incumpliendo (procedimiento, incumplimiento de un requisito ya sea de ley o según ISO 9001)

Una no conformidad conviene ser redactada de forma:

- Concreta: Evitando escribir no conformidades largas.
- Clara: Evitando escribir no conformidades dispersas o incoherentes.
- Sencilla: Utilizar un lenguaje sencillo, que sea comprensible para las personas interesadas.
- Objetiva. Evitando expresar opiniones o redacciones confusas, vagas o triviales.

Los dueños de proceso se encargan de implementar la acción, comunicando a los involucrados o responsables y el Gerente actúa verificando el cumplimiento de las actividades, fechas o tiempos informando sobre los resultados al Comité de la Alta Dirección.

#### 5.1.2 Causas de una no conformidad

Cuando se detecta una no conformidad real o potencial el dueño de proceso debe investigar las causas preferiblemente en compañía de los involucrados, lo que permite analizar el problema y plantear acciones eficaces; las cuales también registra en el formato de **Acciones Correctivas**.

LOGO	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	
		<b>Versión: 01</b>
		Fecha de Emisión: DD-MM-AA
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

La investigación y detección de las causas, se pueden realizar a través de algunas técnicas como: técnica de los por qué, o técnica de lluvia de ideas, o técnica de causa-efecto o espina de pescado; entre otras.

- **Los por qué**

Consiste en investigar una, dos o tres o más veces el porqué de cada causa.

**Objeto**

Se pretende ir hasta la causa raíz del problema.

**Procedimiento**

1. Se pregunta por primera vez por qué sucede la no conformidad.
2. Se pregunta por segunda vez añadiéndole al por qué la respuesta del primer por qué.
3. Se pregunta por tercera vez añadiéndole al por qué la respuesta del segundo por qué.

- **Lluvia de ideas**

Es una técnica mediante la cual, en forma ordenada, un grupo de personas genera ideas sobre un tema específico.

**Objeto**

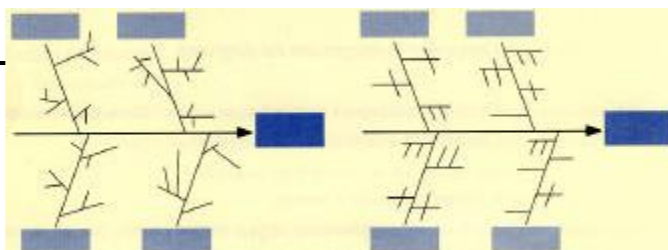
- Permitir la creatividad y motivación recíproca entre los miembros de un grupo, desinhibiendo su poder creativo, estableciendo una atmósfera de comunicación y de libertad de expresión
- Elevar la moral y el espíritu de grupo
- Explorar nuevas posibilidades de resolver un problema
- Obtener diferentes puntos de vista sobre la situación motivo de estudio
- Buscar ideas nuevas y dinámicas con respecto al caso en estudio

**Procedimiento**

1. Escoger al moderador de la sesión.
2. Concretar el tema a tratar delimitándolo.
3. Definir cuanto tiempo se dedicará al estudio del problema.
4. Escoger a la persona responsable de registrar las ideas.
5. Pedir ideas en forma rotativa, estimulando la participación de cada uno de los miembros del grupo.
6. En el proceso de generación de ideas no se evalúan, ni critican, ni minimizan, ni se pone en tela de juicio las ideas expresadas, salvo aquellas que no estén dentro del alcance del tema.
7. Cuando se agote la generación de ideas se procede a clasificarlas y a efectuar un análisis crítico asegurándose de que todas las ideas son comprendidas para descartar las que el grupo considere conveniente, reduciendo aquellas que deben trabajarse con mayor profundidad.
8. Para la selección es importante considerar las ideas más significativas y factibles, teniendo en cuenta las limitaciones que existen en la realidad.
9. Si no hay consenso, se procede a votar para la selección definitiva de las ideas.

- **Diagrama causa efecto (espina de pescado)**

Es un diagrama con apariencia de espina de pescado que muestra la relación entre un efecto o un problema y las posibles causas que influyen en él.



**"SLOGAN DE LA EMPRESA"**

LOGO	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: DD-MM-AA
DOCUMENTO CONTROLADO		

**Objeto**

- Representar visualmente las causas probables del problema o efecto.
- Ayudar al equipo de trabajo a identificar causas probables.
- Analizar y eliminar causas de un problema.

**Procedimiento**

- Escribir el problema o efecto en un extremo derecho
- Identificar las probables causas del efecto o problema y ubicarlas en las espinas de la parte izquierda del diagrama.
- Para facilitar el análisis se puede agrupar las causas según correspondan a la clasificación de las 6 emes (máquina, mano de obra, medio ambiente, método, medición, materia prima).
- Definir la importancia de cada causa teniendo en cuenta su impacto real sobre el efecto.

Acciones adoptadas: son las definidas por los dueños de procesos e involucrados, con el objeto de propender por la eliminación de las causas que llevan a que el riesgo aparezca.

El representante de la Dirección o Gestor- Coordinador de Calidad-Documentador realiza un control sobre el cumplimiento de las acciones correctivas y el actuar del responsable de la aplicación.

- Revisa el plazo, la fecha de cierre y que la acción evidencie eficacia.
- Evalúa la eficacia de la acción tomada en la medida que elimine las causas de la no conformidad y por ende no se presente el problema o reincida el problema, en caso de una acción correctiva.

En caso de no ser eficaz puede ocurrir que:

- El registro que se hace de la acción (Mediante el registro de **Acciones correctivas** permanezca abierto por un tiempo no mayor a cuatro meses, hasta verificar que la eficacia se ha logrado, la cual puede depender de recursos, ejecución de actividades, el entorno, normatividad estatal aplicable etc,
- Se cierre el documento indicando que no es eficaz la propuesta implementada y se emita una nueva solicitud, que según el caso, se mantendrá como correctiva.

Las acciones de mejora salen de oportunidades de mejora u observaciones de auditorías o seguimientos a procesos; estas se definen en el registro de **Planificación de cambios y mejoras.**

<b>7. ANEXOS</b>
------------------

No aplica