



## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-04	0				1 / 8

### 1. OBJETIVO

Establecer un método unificado para identificar, controlar, analizar y eliminar las causas de no conformidades potenciales o reales del sistema de gestión de calidad, definiendo acciones que permitan prevenir su ocurrencia o evitar que vuelva a ocurrir.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos, productos y servicios del Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no-conformidad potencial con el objetivo de evitar su ocurrencia.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento a un requisito específico.
- **REPROCESO:** Acción Tomada sobre un producto, no conformidad para que cumpla con los requisitos.
- **RECLASIFICACIÓN:** Variación de la clase para volverlo conforme con los requisitos.
- **REPARACIÓN:** Acción tomada sobre un producto no conforme convertirlo en aceptable.



## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-04	0				2 / 8

- **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme.
- **LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa.
- **PLAN DE ACCIÓN:** Estudio de la causa raíz de una no conformidad, así como la programación de acciones, responsables, fechas y recursos necesarios para eliminar dicha causa.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### 4. DISPOSICIONES GENERALES

- Las no conformidades provenientes de auditorías internas, revisiones por la gerencia, reclamos de los clientes, y otras actividades, se registrarán en el formato "Reporte, análisis y control de no conformidades" cód. GCD-PC-04-F01.
- Cada análisis de causas que se haga para encontrar una acción correctiva o preventiva se debe diligenciar y dejar como registro en el formato "Acta de Análisis de Causas" cód. GCD-PC-04-F02 y este se debe archivar con la no conformidad.
- Las fuentes para realizar acciones preventivas las auditorías internas, reclamos de los clientes, encuestas de satisfacción, monitoreo y retroalimentación de fallas en los procesos por medio de indicadores de gestión, revisiones gerenciales entre otros.
- Las acciones preventivas serán registradas en el formato para formular acciones preventivas cód. GCD-PC-04-F04. El responsable de hacer el análisis de las acciones preventivas es el comité de calidad y a su vez toman decisiones sobre acciones a trabajar primero teniendo en cuenta la prioridad de riesgo registrado en el mismo formato.
- Teniendo en cuenta la ocurrencia de las no conformidades en la elaboración del producto o en el SGC, la identificación y análisis de causas se puede realizar por medio del instructivo GCD-IN-02 o simplemente el responsable de no



## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-04	0				3 / 8


conformidad deja registrado en el formato GCD-PC-04-F01, en el punto de "Causas de la no conformidad".

- Con objeto de realizar un control estricto sobre el cumplimiento de las Acciones correctivas y/o preventivas, el Jefe de Calidad elaborara una Lista de Seguimiento cód. GCD-PC-04-F03 en las que se indican las acciones correctivas adoptadas, responsable, fecha de implementación y fecha de cierre.

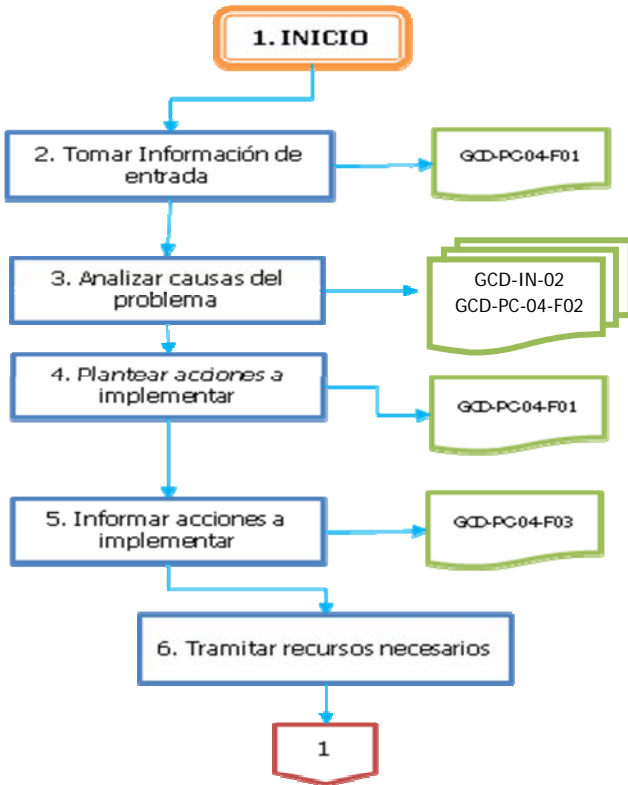
### 5. DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		UBICACIÓN
		ARCHIVO ACTIVO	ARCHIVO INACTIVO	
GCD-PC-04-F01	Reporte, análisis y control de no conformidades	2 años	1 año	Área de Calidad
GCD-PC-04-F02	Acta análisis de causas	2 años	1 año	Área de Calidad
GCD-PC-04-F03	Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas	2 años	1 año	Área de Calidad

EMITIDO POR	APROBADO POR
Jefe de Calidad	GERENTE

 <b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS</b>					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-04	0				4 / 8

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([1. INICIO]) --&gt; Step2[2. Tomar Información de entrada]     Step2 --&gt; Doc1[GCD-PC-04-F01]     Step2 --&gt; Step3[3. Analizar causas del problema]     Step3 --&gt; Docs2[GCD-IN-02 GCD-PC-04-F02]     Step3 --&gt; Step4[4. Plantear acciones a implementar]     Step4 --&gt; Doc3[GCD-PC-04-F01]     Step4 --&gt; Step5[5. Informar acciones a implementar]     Step5 --&gt; Doc4[GCD-PC-04-F03]     Step5 --&gt; Step6[6. Tramitar recursos necesarios]     Step6 --&gt; End([1]) </pre>	1. INICIO		
	2. Identificar las no conformidades como información de entrada para iniciar el tratamiento de la no conformidad. Después se diligencia el formato “Reporte, análisis y control de no conformidades”	2. GCD-PC-04-F01	2. Dueño de Proceso
	3. Analizar las causas para las no conformidades encontradas, apoyadas en el “instructivo identificación de causas y toma de acciones preventivas” y dejar registro en el formato Acta Análisis de Causas, el cual debe ir adjunto a la NC y en él se deben indicar las herramientas ó técnicas que permitieron identificar las causas del problema.	3.GCD-IN-02 GCD-PC-04-F02	Dueño de Proceso y Representante del SGC
	4. Determinar las acciones necesarias para eliminar la no conformidad presentada, en el se puede plantear una solución inmediata arreglando el problema mismo momento que se detecta, las acciones a implementar se	4. GCD-PC-04-F01	



## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-04	0				5 / 8

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	RESPONSABLES
<pre> graph TD     1[1] --&gt; 7[7. Acordar fecha de cierre de la no conformidad]     7 --&gt; 8[8. Hacer seguimiento a las acciones]     8 --- F03[GCD-PC04-F03]     8 --&gt; 9{9. Acciones Efectivas?}     9 -- No --&gt; 9.1[9.1 Cerrar y generar nueva acción]     9 -- Sí --&gt; 10[10. Cerrar acción]     9.1 --&gt; 8     10 --&gt; FIN[FIN]   </pre>	registran en el formato de reporte, análisis y control de no conformidades y si la solución es inmediata se registra en el mismo formato en el punto de "solución inmediata"		
	5. Informar al Representante del Sistema de Gestión de Calidad las acciones que se han tomado para que él las registre en el formato Seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas	5. GCD-PC-04-F03	5. Dueño de Proceso
	6. Tramitar recursos para realizar las acciones		6. Dueño de Proceso y Gerente General
	7. Acordar fecha de entrega de resultados		7. Dueño del Proceso
	8. Hacer seguimiento a las acciones y deja registro en el formato Seguimiento a acciones correctivas y en el reporte de la no conformidad respectiva.		Representante del SGC
	9. Verificar que las acciones tomadas son efectivas si no lo son se cierra la acción y se genera una nueva, si es efectiva se da por terminado el procedimiento		



## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-04	0				6 / 8



## REPORTE, ANÁLISIS Y CONTROL DE NO CONFORMIDADES

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-PC-04-F01	0				6 / 8

No Conformidad proveniente de:	Emitido por:	Emitido a:
Procedimiento / Instructivo No. /		Fecha:

No conformidad encontrada:

---

---

---

Firma  
responsable

Análisis de Causas de la No conformidad:

---

---

---

Firma responsable

Solución Inmediata:

---

Firma responsable

Acción Correctiva y/o Preventiva:

---

---

---

Fecha de  
Implementación:

Firma  
responsable:

Aceptado  
por:

---

[illegible]



## INFORME CONTROL DE CAMBIOS

**CÓDIGO DOCUMENTO**

## TITULO DEL DOCUMENTO

[illegible]