 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-002 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

1. OBJETIVO

Identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales del sistema integrado CALIDAD MECI, del producto y/o servicio del Área Metropolitana de Bucaramanga, definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender acciones correctivas o preventivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del sistema integrado CALIDAD MECI del Área Metropolitana de Bucaramanga.

3. DEFINICIONES


- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.

- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

- **Falla:** Desviación de lo esperado.

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

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-002 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

- No conformidades potenciales: Evento posible futuro que puede generar el incumplimiento de un requisito

- **Producto No conforme:** Producto / servicio que no cumplen con uno o varios de los requisitos.

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. NORMATIVIDAD


- Ley 872 de 2003
- Decreto 1599 de 2005

- Ley 87 de 1993

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma de Calidad para la Gestión Pública. Bogotá: ICONTEC, 2009. (NTCGP 1000)

5. CONDICIONES GENERALES


Quando sea necesario implementar una acción correctiva o preventiva, como consecuencia de una NO conformidad real o potencial de un producto o servicio, producida por una Auditoria Interna o externa, una Revisión de la Dirección, una queja o reclamo, una supervisión y/o seguimiento, una auto evaluación, o cualquier otra fuente que afecte o pueda afectar directamente la satisfacción del cliente, o el incumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, o, cuando se incumpla un procedimiento, un instructivo, una medición, o un requisito del Sistema integrado CALIDAD MECI, se sigue el presente procedimiento.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-002 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

6. Desarrollo

Descripción de actividades


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Revisar las NC encontradas	<p>Se deben revisar las no conformidades encontradas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> * El sistema integrado CALIDAD MECI como resultado de: auditorías internas y externas, revisión por la dirección e indicadores * El proceso como resultado de: Seguimiento y medición de los procesos y sus indicadores * El servicio como resultado de: reporte de no conformidades y quejas y reclamos de los usuarios * Deficiencias en el entrenamiento del personal, competencia o motivación * Deficiencias en las herramientas, equipos, o materiales * Deficiencias en la infraestructura o ambiente de trabajo <p>El Representante de la Alta Dirección registra el formato de solicitud de acción correctiva o preventiva CMAM-FO-007</p>	<p>Representante de la Alta Dirección</p> <p>Jefe Control Interno</p>
Descripción de causas	<p>Se lleva a cabo el análisis o investigación de las posibles causas que contribuyeron a que la NC se presentara; utilizando las siguientes herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> *Diagrama de causa-efecto *Lluvia de ideas *Graficas de Pareto *Técnica de interrogatorio <p>La descripción de la causa se registra en el formato de Solicitud de acción correctiva o preventiva CMAM-FO-007</p>	<p>Representante de la Alta Dirección</p> <p>Jefe Control Interno</p> <p>Responsable del procesos</p>
Definir plan de acción	<p>Se plantean soluciones que eliminen las causas de las NC reales potenciales encontradas, las cuales deben ser acordes y apropiadas con la magnitud del problema. Para evitar que las NC vuelvan a ocurrir se deben implementar acciones Correctivas. Para prevenir la ocurrencia de una NC potencial se deben implementar acciones preventivas que contribuyan a disminuir el riesgo e impacto sobre el sistema integrado CALIDAD MECI. Además se deben establecer responsables para llevar a cabo cada acción correctiva o preventiva determinada con su respectiva</p>	<p>Representante de la Alta Dirección</p> <p>Jefe Control Interno</p> <p>Responsable del</p>

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-002 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

	fecha de ejecución.	procesos
Verificación de acciones efectivas	Los responsables del proceso entregaran a la oficina de Control Interno los soportes que evidencien el cumplimiento de las acciones pactadas para eliminar las NC reales o potenciales con el fin de determinar avances en el cumplimiento de las acciones. Del seguimiento efectuado por la oficina de Control Interno se verifica que la acción sea efectiva, es decir que el problema no se presente otra vez, en caso positivo se procede al cierre de la acción firmando la solicitud de acción correctiva o preventiva y se actualiza el consolidado de acciones correctivas o preventivas CMAM-FO-008; en caso contrario se retoma el procedimiento desde la segunda actividad "Descripción de causas".	Representante de la Alta Dirección Jefe Control Interno Responsable del Proceso

7. REGISTROS

- Solicitud de acción correctiva o preventiva CMAM-FO-007
- Consolidado de acciones correctivas o preventivas CMAM-FO-008

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-002 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
1	Emisión del Documento	28/04/2008
2	Cambios en el logotipo de la entidad	20/08/2008
3	Cambio en el logotipo de la entidad, ajuste versión Norma Técnica de la Calidad 2009, armonización sistemas MECI – CALIDAD y ajustes responsables de las actividades	20/05/2014