**1. OBJETO.** Definir el procedimiento para la revisión de las no conformidades, determinar sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas, implantarlas, registrarlas y revisarlas.

**2. ALCANCE.** Este procedimiento es aplicable a todas las acciones preventivas y correctivas y no conformidades detectadas en el sistema de calidad por medio de inspecciones en los procesos de auditorías internas y quejas de los clientes

**3. DEFINICIONES.**

**Acción correctiva**: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. En una acción correctiva, el problema existe pero la solución se implanta para que dicho problema no vuelva a presentarse. Implica investigación de las causas.

**Acción preventiva**: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. En una acción preventiva el problema no se ha presentado aún ya que se toma para prevenir que algo suceda.

**Corrección**: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, puede ser realizada junto con una acción correctiva.

**No conformidad**: No cumplimiento de un requisito especificado, detectado durante una revisión o verificación de los procesos o de sus productos. El requisito puede ser del cliente o de Norma NTC GP 1000:2009, de carácter legal o establecido por la personería distrital.

**No Conformidad Potencial:** Probable incumplimiento de un requisito, detectado durante las actividades de planificación o re-planificación de los procesos, al presentarse cambios, o mediante el análisis de los datos arrojados por los procesos, en cuanto a tendencias y comportamientos; también puede surgir una NO conformidad potencial, de la comparación de un proceso con experiencias de procesos similares. La no conformidad potencial es un incumplimiento de los requisitos planificados.

**Registro de los resultados de las acciones tomadas**: Son los datos, cifras o hechos que dan evidencia de los resultados obtenidos por la implementación de las acciones tomadas. Los resultados de las acciones tomadas se deben reflejar en el mejoramiento de los indicadores de cada proceso.

**Revisión**: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

**Servicio No Conforme:** aquel al que se le detecta el incumplimiento de un requisito (previamente definido por cada proceso) antes, durante o después de la prestación del mismo. La identificación de un servicio no conforme puede ocurrir por la medición de indicadores, las auditorias o las quejas y reclamos.

**Tratamiento De Una No Conformidad (Corrección):** Es la acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD en forma inmediata y puntual. Puede entenderse también como un correctivo provisional que se aplica frente a situaciones coyunturales. Puede realizarse antes de una ACCIÓN CORRECTIVA que se aplica a situaciones estructurales o repetitivas.

**4. RESPONSABLE.** El Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad, los responsables de proceso, son los responsables de que este procedimiento se cumpla

**5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| **No.** | **ACTIVIDAD y DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Identificación de no conformidades: Se identifican las no conformidades reales o potenciales, estas pueden ser identificadas por los funcionarios de la institución, por un cliente, por un ente de control, por auditores internos y externos | Responsables de procesos | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 2 | Identificación de causas reales o potenciales: Se identifican las causas reales del origen de la no conformidad o de la mejora | Responsables de procesos – Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 3 | Determinación del a corrección para el caso de no conformidades reales: Se plantea el plan de acción correspondiente el cual puede ser correctivo o preventivo | Responsables de procesos – Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 4 | Implementación de fechas de cierres: Se define la fecha de implementación de las acciones correctivas o preventivas | Responsables de procesos – Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Formato de acciones de mejora GQ-F-11 |
| 5 | Seguimiento a los planes de acción: Se hace seguimiento a los planes de acción identificados por parte de los responsables asignados | Responsables de procesos – Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 6 | Cierre de acciones: Se cierran las acciones correctivas y preventivas por los responsables asignados en el formato de acciones de mejora | Responsables de procesos – Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 7 | Determinación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas adoptadas: Se verifica si las acciones tomadas atacan la causa raíz del problema que genera la no conformidad real o potencial | Responsables de procesos – Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Formato de acciones de mejora GQ-FO-011 |
| 8 | Informe de los cumplimientos de acciones correctivas y preventivas: Se realiza un informe de cumplimiento de las planes de acciones que solucionan los problemas  | Responsables de procesos – Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

ISO 9001

NTCGP 1000:2009

MECI

**7. ANEXOS**

N/A

**8. CONTROL DE REGISTROS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Identificación** | **Clasificación** | **Almacenamiento** | **Tiempo de Retención** | **Acceso** | **Disposición** |
| Formato de acciones de mejora GQ-F-011 | Por procesos y numéricamente | Responsable: Lideres de procesos – Responsable del Sistema de Gestión de la CalidadLugar: Archivo, carpetas de calidadMedio: Físico y virtual | Indefinido | Toda la organización | Archivo central |

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ:** | **REVISÓ:** | **APROBÓ:** |
| **Personero auxiliar** | **Personero distrital** | **Personero distrital** |