

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS			
	CODIGO: PR-SG-01	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01	Página 1

1. PROPOSITO

Establecer las directrices para documentar y mantener el tratamiento necesario para realizar acciones correctivas y de mejora sobre no conformidades existentes y potenciales originadas por quejas con el fin de que vuelvan a ocurrir y/o evitar su ocurrencia en otra parte, encaminadas a un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad en FONDEFIS.

2. ALCANCE

Este documento aplica para las acciones enfocadas al tratamiento de las no conformidades reales y potenciales e incluidas las quejas de las partes interesadas de los procesos, como método de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en FONDEFIS.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los líderes de proceso establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento, así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

4. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS			
	CODIGO: PR-SG-01	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01	Página 2

- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

5. CONDICIONES GENERALES:

- Los líderes de procesos de la Fondefis podrán identificar, documentar y ejecutar las acciones correctivas y de mejora, a partir de las siguientes fuentes:
- Las quejas o reclamos de los asociados y/o clientes o partes interesadas.
- Los informes de servicios no conforme.
- Los informes de auditoría interna.
- Los resultados de la revisión por la dirección.
- Los resultados del análisis de indicadores.
- Los resultados de las mediciones de la satisfacción de los asociados y/o clientes o partes interesadas.
- Las revisiones de los procesos, especialmente si proporcionan advertencias, anticipadas o condiciones fuera de control.
- Para la identificación de la(s) causas(s) de no conformidades, se utilizará la metodología de los tres (3) por qué.

6. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Documento
1.	<u>Origen de la Identificación:</u> Analizar las diferentes fuentes que permiten generar acciones correctivas y de mejora.	Líder del Proceso y Encargado del SGC	N.A
2.	<u>Descripción de la Situación o No Conformidad:</u> Identificar la no conformidad o situación de oportunidad de mejora y registrarla en el formato.	Líder del Proceso y Encargado del SGC	FR-GM-02 Acciones Correctivas y de Mejora
3.	<u>Análisis de Causas:</u> El Líder del Proceso analizará las causas que está originando la No conformidad real o potencial, utilizando la metodología de los tres por qué.	Líder del Proceso y Encargado del SGC	FR-GM-02 Acciones Correctivas y de Mejora
4.	<u>Análisis de Conformidades Similares:</u> El Líder del Proceso analizará si existen no conformidades similares o qué posiblemente	Líder del Proceso	FR-GM-02 Acciones Correctivas y

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS			
	CODIGO: PR-SG-01	FECHA: 15/04/2017	VERSION:01	Página 3

	puedan ocurrir en el proceso.		de Mejora
5.	Plan de Acción: Definir las acciones, responsable y fecha de ejecución, que permitan eliminar las causas reales o desarrollar la oportunidad de mejora, en el “Plan de Acción” del formato. Estas acciones deberán corresponder a actividades que ataquen las causas de las no conformidades, de tal forma que las acciones tomadas sean apropiadas para evitar que las no conformidades se vuelvan a presentar.	Líder del Proceso y Encargado del SGC	FR-GM-02 Acciones Correctivas y de Mejora
6.	Verificar Diligenciamiento: Verificar el correcto diligenciamiento del formato, en términos de: • Claridad en la descripción de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejorar. • Correcto análisis de causas. • Identificación apropiada de las no conformidades similares • Definición del plan de acción, responsables y fechas.	Encargado del SGC	FR-GM-02 Acciones Correctivas y de Mejora
7.	Seguimiento de la Acción Propuesta: Registrar en el formato en el campo <i>seguimiento de la acción propuesta</i> , el estado del avance de la ejecución del plan de acción, indicando las evidencias que permitan demostrar el cumplimiento del Plan de Acción, la fecha y el responsable del seguimiento.	Encargado del SGC	FR-GM-02 Acciones Correctivas y de Mejora
8.	Revisión de la Eficacia. Revisar la eficacia de las acciones descritas en el <i>Plan de Acción</i> . Si una acción no fue eficaz se deberá realizar nuevamente el análisis de las causas.	Líder del proceso / Encargado del SGC	FR-GM-02 Acciones Correctivas y de Mejora
9.	Cierre de la Acción: Revisado el cumplimiento de las acciones tomadas y su eficacia se podrá dar por cerradas las acciones de seguimiento y mejora, con la firma del encargado del SGC. Estos formatos	Encargado del SGC	FR-GM-02 Acciones Correctivas y de Mejora

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS			
	CODIGO: PR-SG-01	FECHA: 15/04/2017	VERSION:01	Página 4

	deberán ser custodiados por el encargado del SGC para efectos de calidad.		
10.	Actualización de Matriz de Riesgos: Si fuera necesario el Líder del Proceso deberá informar al encargado del SGC, la actualización de la matriz de riesgos con respecto a la acción correctiva tomada; esto con el fin de actualizar y controlar los riesgos de la organización.	Encargado del SGC	Matriz de Riesgos

Elaborado	Revisado	Aprobado
Mayra Manrique Portilla Asesor de Calidad	Martha Borrero Sánchez Encargado SGC	Martha Otero Arteaga Gerente