



**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y
CORRECTIVAS**

Elaboró

Líder de Proceso
Fecha: 25-02-2013

Revisó

Coordinador de Calidad
Fecha: 25-03-2013

Aprobó

Comité del SGC
Fecha: 24-06-2013

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar las actividades que permitan identificar, analizar, implementar, verificar y registrar las acciones correctivas o preventivas que eliminen las causas de las no conformidades reales, no conformidades potenciales o riesgos.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del SPA.

3. RESPONSABLE

Los responsables de cada proceso deben garantizar la adecuada implementación del presente procedimiento.

4. 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.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Observación: No conformidad potencial.

Corrección: Acción inmediata para eliminar una no conformidad detectada

Riesgo: Posibilidad que se presente un evento o suceso que obstaculice o impida el cumplimiento del objetivo del proceso (ver procedimiento para la administración de los riesgos por proceso).

SPA: Sistema Penal Acusatorio

Conveniencia: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y Políticas organizacionales.

Adecuación: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

5. NORMATIVIDAD

- ✓ NTCGP1000:2004. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- ✓ NTCISO 9001:2008

6. ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar la no conformidad real o potencial	Cuando un Funcionario o empleado identifica una no conformidad real o una no conformidad potencial comunica dicha situación al responsable del proceso. Las no conformidades reales o potenciales se pueden identificar mediante: • Resultado de las auditorias de control interno y de calidad interna o externa. • Hallazgos de organismos de control. • Análisis de los productos o servicios no conformes para los procesos misionales • Análisis de las quejas, reclamos o sugerencias. • Hallazgos u observaciones presentadas entre procesos que ameriten tratamiento. • Revisión de procesos por su responsable. • Resultados del seguimiento y medición del proceso (incumplimiento de los indicadores del proceso). • Valoración de riesgos (acciones preventivas). • Resultado de la revisión del SGC por parte de la Alta Dirección. • Estudios de opinión o evaluación de la satisfacción del usuario. En los casos que se identifiquen NO CONFORMIDADES u OBSERVACIONES, así como en el incumplimiento de metas por indicadores, quejas y reclamos que impacten la organización es obligatorio el inicio de la acción Correctiva.	Servidor judicial

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	Determinar la no conformidad real o potencial	De acuerdo con la clasificación del hallazgo o los resultados de las auditorías, se da tratamiento al hallazgo identificado de conformidad con la clasificación que se observe. A continuación se registra la información correspondiente en el formato “Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas”, describiendo detalladamente la no conformidad real, potencial o el riesgo.	Líder del Proceso
3	Definir la corrección (solo para no conformidades reales u observaciones)	De ser posible realizar una corrección frente a la no Conformidad detectada, se registra dicha acción en el reporte de acción correctiva y preventiva y se comunica al empleado(s) correspondiente(s) para su implementación. Si no es posible realizar una corrección, se debe registrar NO APLICA en la casilla correspondiente del reporte de acciones correctivas y preventivas. NOTA: Las correcciones no aplican para las acciones preventivas.	Líder del Proceso
4	Identificar las causas que generan la no conformidad real o potencial.	Analiza Las posibles causas que pueden generar la no conformidad real o potencial según el caso, utilizando para ello técnicas para el análisis de datos como: Lluvia de ideas (ver anexo 2), Cinco Porqués (ver anexo 3), Diagrama Causa Efecto (ver anexo 4) y/o Técnica de Grupo Nominal (ver anexo 5) - Herramientas para la definición y análisis de posibles causas que generan un problema (ver anexo 1). Todo reporte de acción correctiva o preventiva debe acompañarse del análisis de causas respectivo, el cual se registra mediante acta.	Líder del Proceso
5	Definir plan de acción (tomar acciones correctivas o preventivas)	Con el acompañamiento de la coordinación de calidad de ser necesario, y de acuerdo con las causas priorizadas, se definen las actividades, los responsables y las fechas límite de ejecución de dichas acciones, el responsable del seguimiento del cumplimiento de esas acciones y las registra en las casillas correspondientes del formato de acciones preventivas y correctivas. En lo posible, el responsable de ejecutar las	Líder del Proceso

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		actividades debe ser diferente de quien hace su seguimiento. El plan de acción se comunica a los empleados correspondientes para su implementación y seguimiento. Los resultados de las acciones planteadas deben ser convenientes, adecuadas, eficaces, eficientes y efectivas, conforme lo establece la norma de calidad para el sector público. Las acciones correctivas y preventivas deben remitirse a la coordinación de Calidad para su respectiva asistencia, seguimiento y control.	
6	Implementar el plan de acción (ejecutar acciones correctivas o preventivas)	El(los) empleado(s) designado(s) se encargan de ejecutar en el plazo estipulado las actividades que permitan eliminar las causas que generan la no conformidad real o potencial y se deja la evidencia pertinente que permita demostrar la implementación de tales acciones, estos soportes deben estar disponibles para evidenciar el tratamiento dado a la no conformidad.	Servidor judicial Asignado
7	Efectuar seguimiento al plan de acción	Verifica el cumplimiento de las acciones tomadas, apoyado en las evidencias, para determinar que éstas hayan eliminado las causas que originaron la no conformidad real o potencial. El resultado del seguimiento a las acciones se registra en la casilla correspondiente del reporte de acciones correctivas y preventivas, contenido en el formato de acciones preventivas y correctivas. En el caso de que las acciones no hayan sido eficaces dentro del cronograma establecido, se le comunica al líder del proceso y se regresa a la actividad 2 de éste procedimiento.	Servidor Judicial Asignado
8	Cerrar la acción	Verifica que se haya realizado el seguimiento y evalúa si las acciones tomadas fueron adecuadas, convenientes y eficaces, eficientes y efectivas, y cierra la acción firmando la casilla de proceso del Reporte de Acciones correctiva y preventiva. Envía copia del reporte de acción preventiva y	Líder del Proceso

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		correctiva totalmente diligenciada y terminada (ejecutada y evaluada) a la coordinación de calidad.	
9	Consolidar las acciones correctivas y preventivas cerradas	El LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, se diligencia en el formato respectivo "listado maestro de acciones preventivas y correctivas" La Coordinación de Calidad revisa permanentemente e informa por lo menos dos veces al año el estado actual de las acciones, al Comité general del SPA.	Coordinador de Calidad

7. REGISTROS						
CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	Formato de acción correctiva y preventiva	Líder del proceso	Archivo de Gestión de la dependencia responsable	Cronológico	Ver TRD	Ver TRD
	Listado Maestro de Acciones Correctivas y Preventivas	Coordinador de Calidad	Archivo de Gestión de la dependencia responsable	Cronológico	Ver TRD	Ver TRD
	Informe de Acciones correctivas y preventivas	Coordinador de Calidad	Archivo de Gestión de la dependencia responsable	Cronológico	Ver TRD	Ver TRD

8.ANEXOS
Herramientas para la definición y análisis de posibles causas que generan un problema
9. CONTROL DE CAMBIOS
No aplica para esta versión.