



## **GESTION DEL MEJORAMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**CODIGO: GM-PR-04**

**VERSION: 03**

**FECHA: 27/01/2017**

### 1. OBJETIVO:

Establecer la metodología a utilizar para eliminar las causas de los problemas potenciales o no conformidades reales que se presenten en el Conservatorio del Tolima.

### 2. DEFINICIONES:

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

**Corrección:** Acción emprendida para eliminar una no conformidad o problema detectado.

**No Conformidad:** El no cumplimiento de un requisito

**Problema:** Resultado no esperado en la ejecución de una actividad.

### 3. POLITICAS DE OPERACIÓN:

➤ Las fuentes de información para determinar las acciones correctivas son:

- Resultados de las auditorías internas de calidad.
- Resultados de las auditorías externas de calidad.
- Seguimiento a procesos.
- Análisis de datos.
- Revisiones por la dirección.
- Quejas o reclamos de los clientes.
- Servicio o producto no conforme.

➤ Las fuentes de información para determinar las acciones preventivas son:

- Planificación del sistema.
- Identificación de riesgos.
- Revisiones por la dirección.



## **GESTION DEL MEJORAMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**CODIGO: GM-PR-04**

**VERSION: 03**

**FECHA: 27/01/2017**

- Evaluación de competencia del personal.
  - Revisión de las necesidades y expectativas de clientes.
  - Autoevaluación de los procesos.
  - Análisis de datos.
- Las fuentes de información para las acciones de mejora son:
- Procesos, procedimientos y recursos.
  - Política de calidad.
  - Objetivos de calidad.
  - Resultados de auditorías.
  - Análisis de datos.
  - Acciones correctivas y preventivas.
  - Revisiones por la dirección.
- El análisis de causas de una acción correctiva o preventiva es responsabilidad del líder del proceso y el personal que participa de las actividades realizadas.
- Ante la presencia de no conformidades dentro de un proceso, el responsable de cada proceso debe cerciorarse de realizar acciones para darle solución inmediata.
- El responsable de Control Interno debe verificar que se implementen todos los planes de mejoramiento.
- El responsable del seguimiento de una acción correctiva, preventiva o de mejora producto de una auditoría interna el auditor líder, de igual forma el responsable del proceso Gestión del mejoramiento debe verificar el seguimiento realizado por el auditor.
- El responsable del seguimiento de una acción correctiva, preventiva o de mejora producto de una iniciativa propia del líder del proceso de acuerdo con las fuentes determinadas en las condiciones generales es el responsable del proceso Gestión del Mejoramiento

### **4. DESARROLLO**

**GESTION DEL MEJORAMIENTO  
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**CODIGO: GM-PR-04**

**VERSION: 03**

**FECHA: 27/01/2017**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Detección de No conformidades: Identificar la no conformidad o la oportunidad de mejora utilizando las diferentes fuentes de información determinadas en las condiciones generales.	Funcionarios del Conservatorio del Tolima	N/A
2	Realizar el análisis de causas de las No conformidades: Analizar y determinar las causas del hallazgo de acuerdo con cualquiera de las técnicas de mejoramiento existentes dejando evidencia en un documento que luego debe ser anexado a la acción correctiva, preventiva o de mejora.	Responsable de proceso.	N/A
3	Determinar el plan de acción: Determinar, las acciones a implementar con el fin de eliminar la causa raíz del problema identificado, de acuerdo con el análisis de causas realizado.	Responsable del proceso.	N/A
4	Registrar las acciones correctivas, preventivas o de mejora: Registrar en Synergy la acción preventiva, correctiva o de mejora, dejando evidencia del hallazgo, el análisis de causas, el plan de acción y el responsable del seguimiento al plan de acción de acuerdo a las condiciones generales establecidas en este procedimiento.	Responsable de proceso.	Synergy.

5	Verificar la eficacia de las acciones tomadas: Verificar la ejecución y efectividad de las acciones implementadas en la acción correctiva, preventiva o de mejora y registrar el seguimiento en Synergy. En caso de que la acción sea resultado de una auditoría interna la responsabilidad del seguimiento a la implementación de las acciones y del cierre de la no conformidad es de los auditores.	Responsable del proceso Gestión del mejoramiento o Auditor Líder	Synergy.
7	Elaborar informes de acciones correctivas y preventivas: Consolidar la información de las acciones de mejora implementadas y el resultado obtenido con el fin de presentar un informe que sirva como entrada para la revisión por la dirección.	Responsable del proceso Gestión del mejoramiento	Informe de acciones de mejora para la revisión por la dirección.

#### 5- DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

CODIGO	TITULO

#### 6 - CONTROL DE CAMBIOS

VERSION MODIFICADA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Se actualizan las actividades teniendo en cuenta la utilización del Synergy para el registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
02	En la actividad No. 5 se incluyó como responsable al Auditor Líder



**GESTION DEL MEJORAMIENTO  
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**CODIGO: GM-PR-04**

**VERSION: 03**

**FECHA: 27/01/2017**