



## GESTION DEL MEJORAMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**CODIGO: GM-PR-04**

**VERSION: 04**

**FECHA: 09/06/2020**

### 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.
- Resultados de las auditorías externas.
- Seguimiento a procesos.
- Análisis de datos.
- Revisiones por la dirección.
- Quejas o reclamos de los clientes.
- Servicio o producto no conforme.
- Accidentalidad y enfermedad laboral
- Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
- Auto-reporte de condiciones de trabajo y de salud.
- Evaluación de vulnerabilidad y amenazas.
- Inspecciones de seguridad.



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

**CODIGO: GM-PR-04**

**VERSION: 04**

**FECHA: 09/06/2020**

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

- Planificación del sistema.
- Identificación de riesgos.
- Revisiones por la dirección.
- Evaluación de competencia del personal.
- Revisión de las necesidades y expectativas de clientes.
- Autoevaluación de los procesos.
- Análisis de datos.
- Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
- Auto-reporte de condiciones de trabajo y de salud.
- Evaluación de vulnerabilidad y amenazas.
- Inspecciones de seguridad.

➤ 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.
- Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
- Auto-reporte de condiciones de trabajo y de salud.
- Evaluación de vulnerabilidad y amenazas.
- Inspecciones de seguridad.

➤ 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.



**GESTION DEL MEJORAMIENTO  
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**CODIGO: GM-PR-04**

**VERSION: 04**

**FECHA: 09/06/2020**

- 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**

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	Responsable del proceso.	N/A

	acuerdo con el análisis de causas realizado.		
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. Esta acción debe realizarse en una reunión entre el responsable del proceso, el responsable del cierre y Gestión del Mejoramiento. 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 y/o Auditor Líder	Synergy y formato Asistencia a Evento
6.	Elaborar informes de acciones correctivas y preventivas: Consolidar la información de las acciones de mejora implementadas y el	Responsable del proceso Gestión del mejoramiento	Informe de acciones de mejora para la revisión por la dirección.



## GESTION DEL MEJORAMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**CODIGO: GM-PR-04**

**VERSION: 04**

**FECHA: 09/06/2020**

	resultado obtenido con el fin de presentar un informe que sirva como entrada 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
03	Se ajusta el paso 5 agregando una reunión para la verificación de la eficacia del plan de acción.