1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar la identificación, el tratamiento, el control de no conformidades y las acciones correctivas y garantizar la implementación de las acciones apropiadas, con el fin de que no ocurran o vuelvan a ocurrir.

2. ALCANCE

Aplica para todas las no conformidades identificados en los procesos del SGC de la Institución.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

- **Control:** Conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la organización.

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. (No requiere un análisis de causas mitiga el efecto, pero no la causa.

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- **Corrección:** acción tomada para eliminar una No conformidad detectada, solamente se utiliza para permitirle darle continuidad al proceso o servicio que se está aplicando de forma inmediata; a este tipo de acción no le precede un análisis de causas.

- **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 especificado.

- **No conformidad real:** Incumplimiento a un requisito establecido, para lo cual la acción a tomar es una corrección o una acción correctiva.

- **No conformidad potencial:** Riesgo de incumplimiento a un requisito, para la cual, la acción a tomar es una acción preventiva.

- **Oportunidad de mejora:** Acción realizada para optimizar y potenciar el desempeño de un proceso o el incumplimiento de los requisitos.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente procedimiento alcanza para cubrir los siguientes requisitos de las normas:

NTC 5555. Sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo.

- 8.5.2 Acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo
- 8.5.3 Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo

NTC ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

- 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
- 10.2.1
- 10.2.2

NTC 5663 Programas de formación para el trabajo.
4.11 REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO

- 4.11.1 Evaluación de los programas
- 4.11.3 Mejoramiento continuo

Decreto 1072 de 2015
Artículo 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas.

5. GENERALIDADES

La coordinación del SGC debe orientar a los colaboradores de cada proceso en la generación de los planes de acción, la realización de su análisis y el seguimiento a las mismas, cuando así se requiera.

El tratamiento de las No conformidades y acciones correctivas deben registrarse a través del formato **GI-RG-005 ACCIONES CORRECTIVAS.**

El incumplimiento de un indicador de gestión en el periodo definido para su medición debe generar una acción correctiva. La documentación de esta acción es responsabilidad del líder de proceso.

Cuando las No conformidades sean por la fuente de “Auditorías internas o externas” se debe dejar la misma redacción del hallazgo. Se considera cerrado una no conformidad al finalizar la verificación de la eficacia del plan de acción. El reporte de las situaciones de no conformidad es responsabilidad de cualquier integrante de la organización.

5.1. Fuentes de identificación de No conformidades y acciones correctivas

- Resultados del seguimiento a la satisfacción de los estudiantes.
- Resultados de las auditorías internas y externas.
- Evaluación del personal.
- Evaluación de los proveedores.
- Análisis de salidas no conformes.
- Resultados de indicadores de gestión y sus tendencias.
- Mecanismos de seguimiento de los procesos.
- Identificación y valoración de riesgos.
- Resultados de la revisión por la dirección.
- Análisis de quejas y encuestas de satisfacción.
- Cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Análisis de costos relacionados con el logro de los objetivos del SGI.
- Proyectos enfocados a la mejora continua o al aumento de la satisfacción de los estudiantes.

- Información proveniente de las tendencias, indicadores de aprendizaje de los estudiantes y del desempeño del personal tanto docente como administrativo y de servicios.
- Encuestas de satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas que han sido identificadas.
- Resultados de la supervisión y medición de la eficacia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Identificación de No conformidades del COPASST, comité de convivencia laboral, o de las partes interesadas en Seguridad y Salud en el Trabajo.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

	Actividad	Frecuencia	Responsable	Información relacionada
1	Identificar No-conformidades generadas en los procesos.	Cada vez que se detecte una No conformidad	Todo el personal	Revisiones al SGC, resultados de los procesos, hallazgos de auditoría.
2	Informar al Coordinador de calidad acerca de la No conformidad detectada.	Cada vez que se detecte una No conformidad	Todo el personal	N.A.
3	Iniciar diligenciamiento del plan de acción.	Cada vez que se detecte una No conformidad	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
4	Establecer el nombre de las personas que participaran en el desarrollo de la acción.	Al iniciar el plan de acción.	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
5	Determinar la fuente o el origen de la no conformidad.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
6	Describir la situación que da origen a lo no conformidad.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
7	Especificar el (los) requisito(s) que son afectados por la No conformidad.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
8	Determinar las acciones que se deben realizar para controlar y corregir la NC.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
9	Definir el nombre y cargo del responsable de realizar el seguimiento a las correcciones establecidas.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
10	Definir el resultado obtenido con las correcciones realizadas.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
11	Evaluar si se requieren acciones para tratar/eliminar las causas de la NC.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas

12	Determinar si existen NC similares o recurrentes y su origen.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
13	Iniciar análisis e identificación de las causas de la NC.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
14	Coordinar con el equipo de trabajo la realización del análisis para identificar las posibles causas que pueden estar ocasionando la no conformidad.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
15	Establecer la causa principal de la NC encontrada.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
16	Definir acciones para eliminar/tratar las causas identificadas; Dichas acciones deberán ser apropiadas al análisis de causas y deberán configurar los planes de acción que darán respuesta a la situación identificada.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
17	Definir el tiempo total de las acciones y la fecha acordada para finalizar las acciones.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
18	Realizar la ejecución de las acciones, estas deben llevarse a cabo de acuerdo con lo planeado.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
19	Definir el responsable del seguimiento de las acciones establecidas y realizar de acuerdo con las fechas propuestas el respectivo seguimiento de las acciones realizadas.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
20	Registrar los resultados obtenidos de acuerdo con las actividades de seguimiento.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
21	Determinar si las acciones planteadas cumplen con el objetivo de evitar que se vuelva a presentar la NC.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
22	Establecer la fecha y el cierre de la NC. Solo cuando la situación es satisfactoria una acción correctiva se procede a cerrar la no conformidad.	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas

23	Registrar Dado el caso plantear acciones adicionales	Cada vez que se realice un plan de acción	Líder de proceso	GI-RG-005 Acciones correctivas
24	Diligenciar el consolidado de acciones correctivas.	Cada vez que se realice un plan de acción	Coordinación del SGC	GI-RG-009 Consolidado de acciones