



**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES PREVENTIVAS,  
CORRECTIVAS O DE MEJORA**

<b>Elaboró</b> <b>Escribiente Grado 9</b>	<b>Revisó</b> <b>Líder del proceso</b>	<b>Aprobó</b> <b>Comité de Calidad</b>
Fecha: 17 -02-2009	Fecha: 30-02-2009	Fecha: 25-04-2009

**1. OBJETIVO**

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

**2. ALCANCE**

Aplica para todos los procesos del SGC de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura.

**3. RESPONSABLE**

Los líderes 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.

**Acción de Mejora:** Acción tomada directamente relacionada con una oportunidad de mejora

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción inmediata para eliminar una no conformidad detectada

**5. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Nombre del Documento Externo	Fecha de Expedición	Entidad que lo expide	Descripción
NTC ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.	14/11/2008	INCONTEC	

**6. ACTIVIDADES**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar la no conformidad real o potencial o aspecto por	Cuando un servidor judicial identifica una no conformidad real o potencial, o un aspecto por mejorar se la debe comunicar al líder del proceso para que se inicie el presente procedimiento. Las no conformidades reales o potenciales o	Servidor judicial	

	<b>mejorar</b>	<p>aspectos por mejorar, se pueden identificar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultado de las auditorias internas o externas</li> <li>➤ Análisis de los productos o servicios no conformes para los procesos misionales</li> <li>➤ Análisis de las quejas, reclamos o sugerencias (relacionadas con la prestación del servicio de la Sala Disciplinaria).</li> <li>➤ Resultados del seguimiento y medición de cada proceso (análisis de los indicadores del proceso).</li> <li>➤ Resultado de la revisión del SGC por parte de la Alta Dirección.</li> <li>➤ Estudios de opinión o evaluación de la satisfacción del usuario.</li> </ul>		
<b>2</b>	<b>Determinar la no conformidad real, potencial o aspecto por mejorar</b>	<p>Determina, si la situación identificada es o no una no conformidad real o potencial o aspectos por mejorar.</p> <p>En caso afirmativo se diligencia el <b>MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas o aspectos por mejorar</b>, describiendo detalladamente la no conformidad real, potencial o aspecto por mejorar. En caso contrario, termina el procedimiento.</p>	<b>Líder del proceso</b>	<a href="#"><u>MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas o aspectos por mejorar</u></a>
<b>3</b>	<b>Definir la corrección (solo para no conformidad reales)</b>	<p>De ser posible realizar una corrección frente a la no conformidad detectada, se registra dicha acción en el reporte de acción correctiva, preventiva o aspectos por mejorar y se le comunica al servidor judicial(es) correspondiente(s) para su implementación.</p> <p>Si no es posible realizar una corrección, se debe registrar NO APLICA en la casilla correspondiente del reporte de acciones correctivas, preventivas o aspectos por mejorar.</p>	<b>Líder del proceso</b>	
<b>4</b>	<b>Identificar las causas que generan la no conformidad real, potencial o aspectos por mejorar</b>	<p>Analiza las posibles causas que pueden generar la no conformidad real, potencial o aspectos por mejorar, utilizando para ello técnicas para el análisis de datos como: Lluvia de ideas, Cinco Porqués, Diagrama Causa Efecto y/o Técnica de Grupo Nominal (ver anexo 1- Herramientas para la definición y análisis de posibles causas que generan un problema)</p>	<b>Líder del proceso</b>	
<b>5</b>	<b>Definir las acciones (tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora)</b>	<p>De acuerdo con las causas priorizadas, define las actividades, los responsables y las fechas límite de ejecución de dichas acciones y el responsable del seguimiento de esas acciones, registrándolas en las casillas correspondientes del reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>El responsable de ejecutar las actividades debe ser diferente de quien hace su seguimiento.</p> <p>Estas acciones se comunican a los servidores judiciales correspondientes para su implementación y seguimiento.</p>	<b>Líder del proceso</b>	

6	<b>Implementar las acciones (ejecutar acciones correctivas, preventivas o de mejora)</b>	El servidor judicial(es) designado(s) se encarga de ejecutar en el plazo estipulado las acciones que permitan eliminar las causas que generan la no conformidad real, potencial o aspectos por mejorar y de dejar la evidencia pertinente que permita demostrar la implementación de las acciones. Las mencionadas evidencias se deben anexar al reporte de acciones correctivas, preventivas o de mejora con el fin de facilitar el seguimiento y cierre de la no conformidad real, potencial o aspecto por mejorar.	<b>Servidor judicial designado</b>	
7	<b>Efectuar seguimiento a las acciones</b>	Evalúa el cumplimiento de las acciones tomadas, verificando que éstas hayan eliminado las causas que originaron la no conformidad real, potencial o aspectos por mejorar. El resultado del seguimiento a las acciones se registra en la casilla correspondiente del reporte de acciones correctivas, preventivas o de mejora. En el caso que las acciones no hayan sido eficaces, se le comunica al líder del proceso y se regresa a la actividad 4 de este procedimiento.	<b>Servidor judicial designado</b>	
8	<b>Cerrar la acción</b>	Verifica que se haya realizado el seguimiento y cierra la acción firmando la casilla de Líder del Proceso en el reporte de acciones correctivas, preventivas o de mejora. Envía copia del reporte de acción correctiva, preventiva o de mejora totalmente diligenciado a la Coordinación de Calidad.	<b>Líder del proceso</b>	
9	<b>Consolidar las acciones, preventivas o de mejora cerradas</b>	Registra en el <b>MG-F02 listado maestro de acciones correctivas, preventivas o de mejora</b> las acciones enviadas por los líderes de los procesos con el fin de llevar un inventario consolidado de las acciones cerradas. La Coordinación de Calidad elabora trimestralmente un informe para el Comité de Calidad en el cual se presenta el balance detallado de las acciones correctivas, preventivas o de mejora cerradas de cada proceso.	<b>Coordinador de Calidad</b>	<a href="#"><u>MG-F02 Listado maestro de acciones correctivas, preventivas o de mejora</u></a>

7. CONTROL DE REGISTROS							
Identificación	Tipo	Responsable	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
<b>MG-F01</b> reporte de acciones correctivas, preventivas o aspectos por mejorar	F	Líder de cada proceso	Oficina de coordinador de calidad	Se legaja con carátula	Armario oficina coordinador/carpetas listado maestro ACPM y reportes	<b>3 años</b>	Destruir
<b>MG-F02</b> Listado maestro de acciones correctivas, preventivas o de mejora	F M	Coordinador de calidad	Oficina de coordinador de calidad  PC del coordinador de calidad	Se legaja con carátula  Backup	Armario oficina coordinador/carpetas listado maestro ACPM y reportes  SGC-SD-CSJ/Actas/comité de calidad	<b>3 años</b>	Destruir  Copia magnética de seguridad

## 8. ANEXOS

[anexo 1- Herramientas para la definición y análisis de posibles causas que generan un problema](#)

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Naturaleza del cambio
NA		