



| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA | Código: CMC-PRO-02 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | Versión: 2 |
| | | Fecha de Vigencia: 27/03/2024 |

| PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | | | | | |
|--|--|---------|--|------------------------|---|
| <p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir aplicando las correspondientes acciones correctivas para fortalecer el proceso de Gestión Calidad y Mejora Continua.</p> | <p>ALCANCE:</p> <p>El procedimiento aplica desde la identificación de las No Conformidades hasta la evaluación de la eficacia de las acciones implementadas.</p> | | | | |
| <p>RESPONSABLE:</p> <p>Líderes de procesos</p> | <p>PARTICIPANTES:</p> <p>Todos Los Procesos, partes externas</p> | | | | |
| <p>RIESGOS Y CONTROLES</p> <table border="1" data-bbox="212 984 805 1121"> <thead> <tr> <th>RIESGO</th> <th>CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No eficacia de la acciones correctivas</td> <td>Análisis de causa raíz</td> </tr> </tbody> </table> | RIESGO | CONTROL | No eficacia de la acciones correctivas | Análisis de causa raíz | <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicador Cierre de No Conformidades: Número de acciones correctivas, cerradas en el período de acuerdo con el plan de acción definido / Número de acciones correctivas definidas en el plan de acción x 100 |
| RIESGO | CONTROL | | | | |
| No eficacia de la acciones correctivas | Análisis de causa raíz | | | | |
| <p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Política de Calidad NORMA ISO 9001:2015 REQUISITO 10</p> | <p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente Infraestructura: Equipos de cómputo, paquete office, carpetas, organizadores de documentación. Económico: Presupuesto General | | | | |
| <p>ANEXOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Acción Correctiva CMC-FOR-03 Matriz de estado de acciones correctivas CMC-FOR-19 Ficha Técnica Indicadores CMC-FT-01 | | | | | |

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA | Código: CMC-PRO-02 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | Versión: 2 |
| | | Fecha de Vigencia: 27/03/2024 |

DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para evitar que ocurra nuevamente una situación no deseada.

Acción de corrección: Acción inmediata cuando ocurre una no conformidad

Oportunidad de mejora: Conjunto de acciones tomadas para describir lo que puede ser aprovechable, posibilidad de obtener mejores resultados en los procesos.


No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Eficacia: Cumplir las actividades que planificamos


SGC: Sistema de Gestión de Calidad

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|---|---|--|------------------|-------------------------------------|
| 1 | Identificación de las fuentes para las no conformidades | <p>Se debe identificar las no conformidades o productos no conformes que se presentan en el SGC,</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos legales aplicables Productos y servicios no conformes Desviaciones de indicadores de gestión de cada proceso: En la ficha técnica de los indicadores se deberá registrar el análisis y ante las desviaciones de las metas se generará en la misma herramienta el plan de acción resultante, si llega a presentarse reincidencia se aplicará el análisis de causa raíz según lo establecido en el presente procedimiento. Informe de seguimiento nivel de satisfacción de los clientes: Se genera reporte con periodicidad mensual y trimestral por el área de CALL CENTER y se escala con cada líder según su responsabilidad. Reportes de PQRS: Se tiene en cuenta los controles en el procedimiento PQRS GSC-PRO-05 Resultados de auditorías internas y externas. Inspecciones | Todo el personal | FICHA TECNICA INDICADORES CMC-FT-01 |

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA | Código: CMC-PRO-02 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | Versión: 2 |
| | | Fecha de Vigencia: 27/03/2024 |

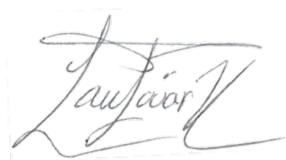
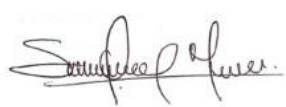
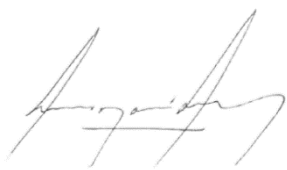
| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Visitas de seguimiento de las marcas • Reporte de satisfacción de marcas. • Fuentes de seguimiento obligatorias de las plataformas de marca • Resultados de revisión por la dirección. • Resultado de evaluación de proveedores. • Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo • Otras fuentes de información. | | |
| 2 | Registro y control | Se registran las desviaciones identificadas en la Matriz de estado de acciones correctivas, donde se realiza trazabilidad hasta el cierre de las mismas. | Coordinador Sistemas de Gestión | Matriz de estado de acciones correctivas CMC-FOR-19 |
| 3 | Solicitud de Acción Correctiva CMC-for-03 | Para el caso de reincidencia sobre la desviación, hallazgo identificado en auditorias o informe de marca, se diligencia la Solicitud de Acción Correctiva en el Formato de Carrazos CMC-FOR-03 o en el formato de la marca según aplique, detallando la no conformidad presentada, con toda la información requerida. Se realiza análisis de la causa mediante los 5 por qué o según metodología de la marca. | Coordinador Sistemas de Gestión Líder del Proceso | Solicitud de Acción Correctiva CMC-FOR-03 Registro del Plan de Acción formato marca (si aplica) |
| 4 | Tomar acciones correctivas | Una vez se ha detectado la causa raíz de las no conformidades, se deben tomar acciones correctivas para evitar nuevamente su ocurrencia. Para ello, se debe diligenciar el campo de plan de acción, su responsable, periodo en que se ejecutará y evidencia según los campos requeridos en el formato. | Coordinador Sistemas de Gestión Líderes Proceso | Solicitud de Acción Correctiva CMC-FOR-03 Registro del Plan de Acción formato marca (si aplica) |
| 5 | Implementar las acciones correctivas | Una vez se ha determinado el plan de acción para cada No Conformidad encontrada y analizada, se debe ejecutar cada una de las acciones correctivas, en el periodo sugerido. Cuando se implementen las acciones determinadas, se debe enviar reporte al | Líderes de proceso Coordinador Sistemas de Gestión | |

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA | Código: CMC-PRO-02 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | Versión: 2 |
| | | Fecha de Vigencia: 27/03/2024 |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|---|---|
| | | Coordinador de Sistemas de Gestión Correo: coordinadorsgi@carrazos.com.co | | |
| 6 | Seguimiento de acciones correctivas | <p>El coordinador de Sistemas de Gestión realiza seguimiento mediante Matriz de estado de acciones correctivas CMC-FOR-19 verificando el cierre de las acciones.</p> <p>Los Líderes de cada proceso son los encargados de concluir frente al análisis y resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su recurrencia. De igual manera la eficacia se podrá evaluar en el ciclo de auditoría interna del SGC.</p> | <p>Líderes de proceso</p> <p>Coordinador Sistemas de Gestión</p> | Matriz de estado de acciones correctivas CMC-FOR-19 |
| 7 | Analizar los resultados | Una vez se evaluó la eficacia de las acciones tomadas, en caso de no ser eficaz se debe revisar y ajustar el análisis de causas. Si es necesario, el Líder del proceso debe actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación. | <p>Coordinador Sistemas de Gestión</p> <p>Líderes de proceso</p> <p>Gerente General</p> | |

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | FECHA DE CAMBIO | DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO |
|---------|-----------------|---|
| 1 | 30/03/2022 | Elaboración Procedimiento |
| 2 | 27/03/2023 | Actualización en la descripción del proceso e inclusión del formato Solicitud de Acción Correctiva CMC-FOR-03 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
|  LAURA TOVAR URIBE Coordinadora de Sistemas de Gestión |  SUSAN SANCHEZ MOYANO Jefe Administrativa y bienestar Laboral |  LUIS JOSE LEAL ESCOBAR Gerente General |