
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			 SC-CER 510874
	GTTAS: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL			
	Código: GTTAS-P003	Vigencia: 29/07/2016	Versión: 1.0	

1. OBJETO:

Registrar, analizar, controlar y eliminar las causas de no conformidades actuales y potenciales a través de la generación de acciones correctivas y preventivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del DATT

3. GLOSARIO

➤ **Conformidad**

Cumplimiento de un requisito.

➤ **No conformidad**

Incumplimiento de un requisito.

➤ **Acción preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

➤ **Acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

➤ **Corrección**

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

NOTA 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

4. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

El funcionario Coordinador de Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Cartagena de Indias.



5. POLITICAS DE OPERACIÓN

Todos los responsables de los Procesos y Subprocesos, deberán asegurarse de tomar medidas correctivas y/o acciones correctivas sin demora alguna, buscando identificar y tratar la causa que ocasione los incumplimientos o desviaciones, de tal manera que esto permita el mejoramiento de sus procesos y del Sistema de Gestión de Calidad en General.

Las no conformidades se pueden generar por los siguientes casos:

· **Acciones correctivas:**

1. Por las quejas de los clientes, cuando son repetitivas, producen un gran impacto negativo en la satisfacción del cliente y/o generan sobrecostos considerables para la organización.
2. Por los resultados obtenidos en las encuestas de evaluación de la satisfacción del cliente, cuando no se alcanzan los niveles esperados en periodos sucesivos o disminución alarmante.
3. Por los productos no conformes cuando son repetitivos y/o generan pérdidas de tiempo o recursos para la organización.
4. Por los resultados de los procesos cuando indican incumplimiento de las metas relacionadas con la medición de la eficacia.
5. Por los informes de auditoría interna y externa cuando reportan hallazgos identificados como no conformidades.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				 SG-CER 510874
	GTTAS: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL				
	Código: GTTAS-P003	Vigencia: 29/07/2016	Versión: 1.0	Página 2 de 4	




6. Por las decisiones tomadas durante la revisión por la dirección.
7. Por los registros generados en el SGC (en general).
8. Por los resultados de las revisiones efectuadas por las partes interesadas.

· **Acciones preventivas:**

1. Por las observaciones o sugerencias formuladas por los clientes, especialmente mediante las encuestas de evaluación de su satisfacción.
2. Por los resultados de la medición de los procesos cuando evidencian tendencias de desmejora de un periodo a otro.
3. Por las observaciones y/o los aspectos por mejorar reportados en los informes de auditoría interna o externa y/o partes interesadas.
4. Por las decisiones tomadas en la revisión por la dirección.
5. Por los registros generados en el SGC (En general).
6. Por los cambios que se generen que afecten los procesos y de los cuales se tenga previo conocimiento antes de su implementación (actualizaciones de software, reforma de normatividad, adecuación de instalaciones)
7. Por la adquisición de nueva tecnología o método de trabajo orientado a aumentar la productividad o eficiencia.
 - Cuando las no conformidades son detectadas en auditoría interna el responsable del proceso que este siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe del resultado de la verificación.

6. DESCRIPCIÓN DE TAREAS:

No	TAREA
1	Identificar y registrar la no conformidad: Cualquier funcionario del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte que identifique y detecte la no conformidad, cuando se presenten las siguientes situaciones registra en el formato "Registro y seguimiento de acciones correctivas y preventivas" y lo comunica al Funcionario Coordinador de Calidad o Grupo Asesor (SGC)
2	Revisar la no conformidad detectada: El Funcionario Coordinador de Calidad, revisa la no conformidad detectada, para saber si se trata de una no conformidad o incumplimiento de un requisito y revisa el tipo de acción. Si es una no conformidad le asigna un número consecutivo y la registra en el formato "control de acciones correctivas y preventivas", y le hace entrega de la solicitud de acción correctiva y preventiva al jefe del proceso para que inicie la definición de su (s) causa(s) y la justificación(es) junto con el equipo de trabajo que seleccione para ello.
3	Determinar las causas de las no conformidades: El responsable del proceso junto con su equipo de trabajo determina y analizan las posibles causas que generaron la no conformidad. El análisis de las causas de la no conformidad se registra en el formato "Registro y seguimiento de acciones correctivas y preventivas".
4	<p>Determinar e implementar las acciones necesarias:</p> <p>El responsable del proceso determina y registra las acciones necesarias en el campo plan de acciones del formato "Registro y seguimiento de acciones correctivas y preventivas" relacionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> · las actividades, · los responsables de su ejecución y · fechas de compromiso <p>En el respectivo formato e indicar su cargo, nombre y fecha teniendo en cuenta que cuando se requieran recursos adicionales a los presupuestados este plan es aprobado por el Director del DATT.</p> <p>El responsable del proceso asigna el responsable del seguimiento y la fecha estimada. Si se trata de una no conformidad detectada en auditoría interna, también es responsable del seguimiento el auditor interno que la detecto.</p> <p>El funcionario responsable de ejecutar la actividad conserva las evidencias de las actividades realizadas para el seguimiento.</p> <p>El Responsable de determinar e implementar el plan de acción entrega el formato original al Auditor Interno Independiente que corresponda para la aprobación y seguimiento del plan de acción.</p> <p>El Funcionario Coordinador de Calidad, registra en el formato de "Control de acciones correctivas y preventivas", los responsables de la ejecución y seguimiento, las fechas previstas para su realización y</p>

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			  SC-CER 510874
	GTTAS: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL			
Código: GTTAS-P003	Vigencia: 29/07/2016	Versión: 1.0	Página 3 de 4	

	lleva el seguimiento del estado de las acciones generadas.
5	<p>Hacer seguimiento al plan de acción:</p> <p>El funcionario asignado de hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades formuladas registra en el formato de “registro y seguimiento de acciones correctivas y preventivas”, los resultados de las acciones tomadas, las fechas del seguimiento y las evidencias encontradas, entrega copia del Seguimiento realizado al responsable del proceso y al Funcionario coordinador de calidad.</p>
6	<p>Revisar la eficacia de la acción correctiva, preventiva y de mejora:</p> <p>El Funcionario Coordinador de Calidad, de acuerdo con la fecha programada de cierre coordina con el Responsable del Proceso y Responsable del seguimiento la revisión de la eficacia y cierre de la acción.</p> <p>Describen si la acción tomada efectivamente eliminó las causas o si se refuerza el análisis de causas y/o complementar el plan de acción porque el anterior no fue suficiente.</p> <p>Si la acción elimino las causas se cierra y se actualiza en el formato “control de acciones correctivas y preventivas” para el informe de revisión por la Dirección.</p>

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC GP 1000:2004
- Ley 872 de 2003
- Norma ISO 9001:2015

8. REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO



GTTAS-F006	Registro de Acciones correctivas, preventivas y de mejora
GTTAS-F007	Control de las Acciones correctivas, preventivas y de mejora

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

N/A

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			 SC-CER 510874
	GTTAS: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL			
Código: GTTAS-P003	Vigencia: 29/07/2016	Versión: 1.0	Página 4 de 4	

11. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Luis Eduardo Fonseca Cargo: Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 29/07/2016	Nombre: Albeiro Aguilar Valiente Cargo: Subdirector Administrativo y Financiero Fecha: 29/07/2016	Nombre: Edilberto Mendoza Goez Cargo: Director del DATT Fecha: 29/07/2016