|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ciudad:** | **Fecha *(dd-mm-aa):*** | | **Consecutivo:\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Nombre de quién reporta** | | **Proceso que Impacta** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUENTE DE LA SITUACIÓN QUE REQUIERE LA ACCIÓN** *(marque con “x”)* | | | | | | | |
|  | Cambios organizacionales que pueden afectar el SGC:  \_\_*Cambio Admón. Cuatrienio* \_\_ *Ajustes en Direccionamiento Estratégico* \_\_*Estructura organizacional* \_\_*Filosofía institucional* \_\_*Reglamentaciones legales* \_\_\_*Normas de los sistemas de gestión* | | | | | | |
|  | Revisión de la Dirección Vigencia *\_\_\_\_* |  | Análisis de Requisitos del cliente | | | | |
|  | Evaluación de la Satisfacción de Clientes |  | Análisis de PQRS, denuncias e inquietudes ciudadanas | | | | |
|  | Análisis de datos: (*Resultados “Seguimiento y Medición”) \_Indicadores \_ Informes de Gestión* | | | | | | |
|  | Auditoría Interna de Calidad  *Vigencia \_\_\_\_\_ Ciclo \_\_\_\_ Auditoría No.\_\_\_* |  | Auditoria Ente Certificador. Vigencia\_\_\_\_\_\_:  \_\_ Certificación \_\_ Seguimiento \_\_ Renovación \_\_ Complementaria | | | | |
|  | Producto y/o Servicio no conforme |  | Evaluación y revaluación de proveedores | | | | |
|  | Administración del riesgo |  | Evaluaciones de Control Interno - MECI | | | | |
|  | Acción anterior ineficaz No.\_\_\_\_ |  | Propuesta en reuniones y comités | | | | |
| Otra: | | | | | | | |
| **Descripción de la Situación** | | | | | | | |
| **Evidencia:** | | | | **NO CONFORMIDAD**  **de acuerdo al Requisito de la norma que IMPACTA:**  *(Numerales de la Norma ISO9001 o GP 1000 en su versión vigente)*: | **IMPLEMENTAR**  *(marque con “X”)* | | |
| Corrección | |  |
| **Acción** | Correctiva |  |
| Preventiva |  |
| Mejora |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Información sobre la Corrección Propuesta para eliminar la No Conformidad Real detectada** | | |
| **Corrección propuesta:**  **fecha de implementación:** (dd-mm-aa) | | |
| **VERIFICACION** *(describir lo que evidencia la corrección)* | | |
| Fecha: | Responsable: | Firma |
|  |

|  |
| --- |
| **Análisis de posibles causas que origina la No Conformidad detectada**  (*causa raíz real o potencial – Solo para Acciones Correctivas y Preventivas*) |
| *Métodos de análisis: (combinación de métodos)*  *1. Los “Por qué”, (análisis de lo que está sucediendo o se prevé que puede suceder)*  *2. Análisis de las “M”: MANO DE OBRA, METODO, MONEDA. MEDIO AMBIENTE, MANDO, MAQUINAS, MATERIALES, MEDICION, MERCADO*  *Realizar conclusión sobre sobre la causa raíz.* |
| Para lo cual se analiza que:   1. ¿Por qué… 2. ¿Por qué…   *Se encuentra que la causa raíz es:* |

|  |
| --- |
| **Información sobre la Mejora a Implementar** |
| **Qué se propone:**  **Fecha de la implementación**: (dd-mm-aa) |
| **Por qué se propone:** |

| **ACCIONES PROPUESTAS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | | **Implementación** | | |
| **Responsables** | **dd-mm-aa** | |
|  |  | |  |  | |
|  |  | |  |  | |
|  |  | |  |  | |
| **SEGUIMIENTO A CARGO DEL LÍDER DEL PROCESO QUE REPORTA LA SOLIC ITUD** | | Nombre proceso: | | | Código: |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Solicitud Aprobada** por SGC | Si |  | Fecha | Firma Representante de la Dirección |
| No |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO Y VERIFICACION** *(describir la evidencia del cumplimiento de las acciones implementadas)* | | |
| Fecha: | Fecha | Fecha |
|  |  |  |
| Firma Responsable | Firma Responsable | Firma Responsable |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CIERRE DE LA ACCION** *(señale con x***)** | | | | | |
| **Eficacia de la**  **Acción:**  Correctiva\_\_ Preventiva\_\_ | | **Si\_\_** | **Si la Acción no fue Eficaz, se genera Nueva Acción:** Correctiva\_\_ Preventiva\_\_ No. de fecha | | |
| **No\_\_** |
| ***Descripción de las evidencias que demuestran la eficacia o No, de la acción*** | | | | | |
| **RESPONSABLE** | ***Nombre*** | | | ***Firma*** | ***Fecha*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Confirmación del Cierre en el SGC*** | Fecha Recibido | Observaciones |