1. **OBJETIVO:** Describir el procedimiento a seguir para la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el fin de eliminar las causas de una no conformidad real o potencial y evitar que ocurra o vuelva a ocurrir, adicionalmente contribuir a generar mejoras que aporten al buen desempeño de los procesos.

2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todas las mejoras, no conformidades reales y potencias que se presenten en la fundación FAN

3. **RESPONSABLES:** La subdirectora de servicios integrales en compañía de la coordinadora de la modalidad estarán encargadas de verificar y controlar el recibo de las PQRSF por parte de las coordinadoras en campo, será la comunicadora la encargada de realizar seguimiento a lo largo de todo el proceso desde recepción inicial hasta el cierre del PQRSF.

   Para garantizar una adecuada respuesta se contará con el apoyo interdisciplinario de analista jurídica y demás profesional según corresponda el PQRSF.

4. CONDICIONES GENERALIDADES:

4.1 Aplicación de acciones correctivas			
Actividad	**Descripción**	**Responsable**	**Registros**
Reportar las no conformidades reales	Cualquier empleado puede reportar no conformidades teniendo en cuentas los siguientes criterios: • Cuando el problema sea repetitivo. • Se generan sobrecostos para la Fundación. • Se incumple con los requisitos de la ISO 9001. • Quejas y reclamos de los clientes • Afecte la calidad del producto o servicio y repercuta en la satisfacción de los clientes. • Se incumple con políticas, objetivos y procedimientos. • Se incumple los indicadores de gestión de los procesos. • Se incumple requisitos legales. Se describe la no conformidad en la primera parte del formato FMC-04	Todo el personal	FMC-04 Acciones correctivas

Investigar las causas no conformidades	Se define la corrección y se investigan las causas de la no conformidad con el fin de definir la acción correctiva adecuada. Para el análisis de causas se puede utilizar diferentes metodologías como lluvia de ideas, diagrama de causa y efecto, entre otras. Para la aplicación de investigación de causas se realizará preferiblemente el diagrama causa efecto con el grupo de personas implicadas en la acción.	Líderes de procesos Coordinadoras Administrativas	Acta Comité primario FMC-04 Acciones correctivas
Identificar las no conformidades que requieren acciones correctivas	Los Líderes de proceso o las Coordinadoras administrativas revisan las no conformidades con el fin de definir de acuerdo a su importancia cuál de ellas requiere tomar acciones correctivas. En algunos casos la acción correctiva se define en el Comité primario.	Comité primario Líderes de procesos Coordinadoras Administrativas	FMC-07 Acta de Comité primario
Definir responsables del seguimiento de la acción correctiva.	Cada vez que se reporte una acción correctiva se asigna un responsable y una fecha definida para verificar la aplicación de la acción y su eficacia.	Líderes de procesos Coordinadoras Administrativas	FMC-04 Acciones correctivas
Verificar la aplicación	El responsable asignado hace seguimiento a la aplicación de las acciones correctivas en las fechas definidas y registra la evidencia de la aplicación en el formato FMC-04. Se Informa inmediatamente al Coordinador de calidad, en caso de no haberse llevado a cabo.	Personal asignado	FMC-04 Acciones correctivas
Verificar Eficacia de las acciones definidas	Se verifica en la fecha definida, la eficacia de la acción correctiva comprobando la no reaparición de la no conformidad, diligenciando la cuarta parte del formato FMC-04. Se incluyen en los procedimientos las acciones correctivas que han demostrado ser eficaces.	Líder Administrativo	FMC-04 Acciones correctivas
Hacer seguimiento a las acciones tomadas	Mensualmente los Líderes de proceso deben llevar al Comité primario las no conformidades para analizar el estado de las acciones correctivas tomadas.	Comité primario	FMC-07 Acta del Comité primario
4.2 Aplicación de acciones preventivas			
Actividad	**Descripción**	**Responsable**	**Registros**

Reportar las no conformidades potenciales.	Cualquier empleado puede reportar no conformidades potenciales teniendo en cuentas los siguientes criterios: • Resultados de Auditorías internas y externas • Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad • Riesgo de incumplimiento de los indicadores de gestión • Riegos en el proceso • Experiencias de otras instituciones. Se describe la no conformidad potencial en la primera parte del formato FMC-05.	Todos el personal	FMC-04 Acciones preventivas
Investigar las causas no conformidades potenciales	Se investigan las causas de la no conformidad potencial con el fin de definir la acción preventiva adecuada.	Líderes de procesos Coordinadoras Administrativas Comité primario	FMC-04 Acciones preventivas
Definir responsables del seguimiento de la acción preventiva	Cada vez que se reporte una acción preventiva se define un responsable y una fecha para aplicar la acción. Igualmente se nombra una persona que verifique la aplicación de la acción preventiva y su eficacia.	Líderes de procesos Coordinadoras Administrativas	FMC-04 Acciones preventivas Acta del Comité primario
Verificar la aplicación	El responsable asignado hace seguimiento a la aplicación de las acciones preventivas en las fechas definidas. Debe Informar inmediatamente al Coordinador de calidad, en caso de no haberse llevado a cabo.	Personal asignado	FMC-04 Acciones preventivas
Verificar eficacia de las acciones definidas	Se verifica en la fecha definida, la eficacia de la acción aplicada comprobando la no aparición de la no conformidad, diligenciando la cuarta parte del formato FMC-05 Debe Incluir en los procedimientos las acciones correctivas que han demostrado ser eficaces.	Líder Administrativo	FMC-04 Acciones preventivas
Hacer seguimiento a las	Mensualmente los Líderes de proceso deben llevar al Comité primario las no	Comité primario	FMC-07

acciones tomadas	conformidades potenciales para analizar el estado de las acciones preventivas tomadas.		Acta del Comité primario
4.3 Acciones de mejora			
Actividad	**Descripción**	**Responsable**	**Registros**
Reportar la propuesta de mejora	Cualquier empleado puede presentar propuestas de mejora orientadas a aumentar la productividad de los procesos, mejorar el clima laboral, disminuir costos, generar mayor calidad, valor agregado al servicio y aumentar la satisfacción de los clientes. Las propuestas de mejora se documentan en el formato FMC-06.	Todos los empleados	FMC-04 Acciones de mejora
Reportar aspectos que motivaron a la propuesta	Se justifican las causas que motivaron a hacer la propuesta de mejora y los resultados o beneficios esperados.	Personal que hace la propuesta	FMC-04 Acciones de mejora
Definir plan de acción	Se llevan las propuestas al Comité primario y en caso de ser aprobada se define el plan de acción, responsable y fechas de aplicación.	Comité primario	FMC-04 Acciones de mejora
Verificar la implementación	Se verifica la aplicación de la mejora y se deja consignada la fecha y nombre de quien realizó la verificación en el formato FMC-06	Líderes de proceso	FMC-04 Acciones de mejora

5. DEFINICIONES:

No conformidad real: El no cumplimiento de un requisito especificado o convenido.

No conformidad potencial: El posible incumplimiento de un requisito especificado o convenido.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Acción correctiva: Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseada, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

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

Acción de mejora: Es aquella que se establece para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad y de los procesos.

Eficacia de la acción tomada: Funcionalidad o logro del propósito que se pretende cuando se desarrolla una actividad.

Requisito especificado: Definición formal (verbal o escrita) de características o exigencias que se deben cumplir pactadas generalmente entre dos o más partes.

Requisito implícito: Características o exigencias no mencionadas y que se deben cumplir, en acuerdos convenidos entre dos o más partes.