 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Practicante Planeación y Finanzas	Cargo: Practicante Planeación y Finanzas	Cargo: Profesional Planeación y finanzas

PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA

1. ALCANCE

Este procedimiento establece la metodología para el tratamiento integral de las *no conformidades potenciales* en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, con el fin de evitar que se materialice la *no conformidad potencial*.

2. DEFINICIONES


- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad potencial:** Posible incumplimiento de un requisito. No conformidad que aún no se ha presentado, pero existe evidencia de que puede llegar a presentarse.
- **Acción preventiva:** Solucionar la causa de una *no conformidad potencial* con el fin de evitar que ocurra.
- **Riesgo.** Efecto de la incertidumbre.
- **Oportunidad.** Efecto potencial beneficioso.

3. PROCEDIMIENTO

3.1 Identificación de no conformidades potenciales:

- **Por la tendencia a incumplir un Indicador del Sistema de Gestión de la Calidad:**

En los Planes de Calidad y en la caracterización de los procesos que conforman el Sistema de


 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

Gestión de la Calidad se determinan unos Indicadores de Gestión que evalúan el cumplimiento de los resultados esperados del proceso o del servicio, cuando el resultado de la metodología del semáforo cuya conveniencia sea que aumente, se encuentre entre los valores mínimo y aceptable; o cuando convenga que el indicador disminuya o tienda a cero y se sitúe entre los valores aceptable y satisfactorio; se genera una no conformidad potencial. La no conformidad potencial se debe generar, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles después de haber obtenido el indicador.

Cuando un indicador ascendente presente en tres períodos consecutivos disminución, con respecto al período inmediatamente anterior, se genera una no conformidad potencial o acción de mejora; siempre y cuando el indicador se encuentre en un rango entre aceptable y satisfactorio.

Así mismo cuando un indicador descendente presente en tres períodos consecutivos aumento, con respecto al período inmediatamente anterior se genera no conformidad potencial o acción de mejora, siempre y cuando el indicador se encuentre en un rango entre mínimo y aceptable.

- **Por Autocontrol o verificación:** Resulta cuando se están realizando actividades de seguimiento al servicio en aplicación de los Planes de Calidad y se detecta la probabilidad de no cumplir un criterio de aceptación previamente definido.
- **Por Auditorías de Calidad:** Cuando durante el ejercicio o después de la auditoría de calidad se detecta el posible incumplimiento de un criterio de aceptación previamente definido.
- **Responsables y Coordinadores de los procesos:** Cuando el responsable o coordinador de alguno de los procesos detecta una no conformidad potencial o el posible incumplimiento de un criterio de aceptación previamente definido.
- **Planes de Manejo del Riesgo y oportunidades:** Los riesgos y oportunidades detectados en los mapas de riesgo y oportunidades, que ameriten un plan de manejo de los mismos, y que

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

afecten el Sistema de Gestión de calidad, se manejarán como acciones preventivas, y el coordinador del SGC deberá diligenciar el formato respectivo.

Nota: Cabe resaltar que es de carácter obligatorio realizar el levantamiento de las acciones derivadas de Planes de manejo de Riesgos.

3.2. Registro de *no conformidades potenciales*:


Una vez identificada la no conformidad potencial la persona que la detecte deberá solicitar de inmediato un número consecutivo a la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad para diligenciar un registro empleando el formato F – 020, a partir de este momento tendrá diez (10) días hábiles para terminar su diligenciamiento, a excepción del seguimiento a la acción preventiva. En este formato se especifica la fuente de la *no conformidad potencial* y la descripción precisa de la *no conformidad potencial* detectada. El Coordinador del proceso donde se detecta la *no conformidad potencial* o la persona responsable de la actividad, analiza las causas de la *no conformidad potencial*, formula en el mismo registro la(s) acción(es) preventiva(s) que propone para atacar las causas y así evitar que ocurra el problema, el responsable(s) y la fecha de realización de tales acciones preventivas.

Propuestas las acciones preventivas, el Coordinador del proceso es responsable de autorizar su realización y de facilitar los recursos para lograrlo. Una vez ejecutadas dichas actividades, la persona que detectó la *no conformidad potencial* y/o el coordinador del proceso, debe verificar si se eliminaron las causas y se evitó el problema; el líder del proceso también puede solicitar una ampliación de la fecha máxima de realización de la actividad si es necesario, si esto no se diera, se debe levantar no conformidad.

El líder del proceso puede solicitar una ampliación de la fecha máxima de realización de la actividad si es necesario

3.3. Análisis de las causas de la *no conformidad potencial*:

Una vez se ha definido que se requiere una acción preventiva existen diversas metodologías de análisis, que permiten encontrar las causas de la no conformidad, entre las que mayor uso tienen

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22


y para efectos de este procedimiento se pueden aplicar:

- **Marco lógico:** El marco lógico es una herramienta de planificación, ejecución y evaluación de proyectos, que presenta la estructura básica de intervención para solucionar un problema o mejorar una situación. Consiste básicamente en el análisis horizontal y vertical de dicha situación a través de una matriz que presenta un encadenamiento lógico ascendente entre actividades, resultados, objetivos y finalidad última (lógica vertical) que se compara contra indicadores, fuentes de verificación y supuestos que son agentes externos que no se controlan a nivel interno pero que se deben de tener en cuenta para el análisis general de la situación (lógica horizontal).
- **Árbol de problemas:** El árbol de problemas es una herramienta que utiliza el encadenamiento causa-efecto que permite ordenar e identificar los principales problemas. La elaboración del árbol de problemas consta de seis pasos:
 1. Identificar los principales problemas con respecto a la situación en cuestión.
 2. Formular en pocas palabras el problema central.
 3. Anotar las causas del problema central.
 4. Anotar las consecuencias que producen el problema central.
 5. Elaborar un esquema que muestre las relaciones de causa-efecto en forma de árbol de problemas.
 6. Revisar el orden lógico del esquema.

Para el análisis del árbol de problemas es importante resaltar que la ubicación del problema no determina su importancia dentro de él.

- **Diagrama de “Ishikawa”:** El diagrama de “Ishikawa” o espina de pescado es un instrumento de causa-efecto que permite identificar la raíz del problema clasificando las causas en cuatro o más categorías principales en un diagrama que en su forma es similar al esqueleto de un pez. Los pasos para su construcción son:

1. Identificar el problema: Se ubica en la cabeza del pescado o recuadro principal.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

2. Identificar las principales categorías en las cuales se pueden clasificar las causas del problema: Deben ubicarse en cada una de las espinas principales del pescado.
 3. Identificar las causas: Las cuales se ubican en las espinas menores.
 4. Analizar y discutir el diagrama.
- Tres porqués: El ejercicio consiste en preguntarse ¿por qué ocurrió la situación actual? (la posible no conformidad) sin buscar culpables. Y luego mantenerse preguntando su porqué para cada respuesta repetidas veces, esto le permitirá avanzar hasta encontrar la causa raíz de la no conformidad. Es de esperarse que se encuentren varias causas por lo que es conveniente compararlas para determinar cuál de ellas es la fundamental.

Las causas encontradas usando cualquiera de las metodologías¹ anteriormente citadas se describen en el mismo registro de la no conformidad empleando el formato F - 020. Cuando se presente dificultad en el análisis de causas de la No Conformidad Potencial, el tema será analizado en el comité de calidad previa solicitud del responsable del proceso.


3.4. Formulación de las acciones preventivas:

Debe tenerse en consideración que una acción preventiva no soluciona un problema que ya se presentó, sino aquellos que pueden llegar a ocurrir, por tal motivo las acciones preventivas formuladas deben estar orientadas a eliminar o mitigar las causas que podrían llevar a la materialización de la *no conformidad potencial*, las cuales se identificaron previamente, por lo tanto se debe hacer el ejercicio de preguntarse ¿Qué puedo hacer para evitar que se presente el problema?

En el registro del formato F - 020 se establecen las actividades tendientes a eliminar o mitigar las causas identificadas, especificando el responsable de las actividades y las fechas en las cuales se espera que se hayan desarrollado.

3.5. Seguimiento a la acción preventiva:

Después de realizada la acción preventiva y en un plazo no mayor a diez días hábiles de la fecha máxima de realización, se realiza el seguimiento a la misma, el cual consiste en que la persona

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

que detectó la no conformidad potencial o el Coordinador del proceso, verifican si se realizaron las actividades planteadas y especifique la evidencia de que se solucionó el efecto de la no conformidad potencial, cumplidos tres (3) meses de la fecha máxima definida para realizar la acción preventiva, la coordinación del SGC junto al área de Control Interno evaluarán la eficacia de las acciones preventivas, realizan el cierre de la no conformidad si la consideran eficaz o en el caso de que no lo fuera, la cierran y abren una no conformidad.


NOTA: la Coordinación del SGC y el Área de Control Interno tendrán una sesión al mes para realizar las actividades de evaluación de la eficacia de las acciones propuestas y el cierre de las mismas.

En los casos donde la acción preventiva necesariamente deba realizarse en un tiempo mayor a tres (3) meses, se deberán presentar informes del avance de la actividad con una periodicidad trimestral a partir de la fecha de la no conformidad potencial; y cuando la acción preventiva aplique para un caso especial, se deben especificar las evidencias de que la no conformidad potencial ha sido solucionada y no se ha presentado y debe cerrarse cuando se compruebe su eficacia.

La Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad podrá decidir sobre el plazo máximo de realización de las actividades atendiendo factores como: complejidad de la actividad, estado de avance de la misma, factores externos, entre otros.

La acción preventiva se debe archivar en la carpeta de calidad de cada proceso y después de pasado un año de su creación se debe de remitir a la coordinación del SGC para realizar la disposición final de la misma.

Las vacaciones o incapacidades y temporada de apoyo de renovación de los funcionarios responsables de realizar el seguimiento a las acciones no se tendrán en cuenta como días hábiles.


 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

4. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

- **Responsables de verificación de los puntos de control de los planes de calidad:**
 - Diligenciar un registro de la *no conformidad potencial* empleando el formato F –020
 - Verificar si se evitó el problema.

- **Líder de un proceso del sistema de gestión de la calidad:**
 - Formular en el formato F-020 la acción preventiva propuesta para evitar las causas del problema detectado, los responsables y las fechas de realización de tales actividades.
 - Determinar las causas de las *no conformidades potenciales* y las acciones para eliminar o mitigar dichas causas.
 - Verificar si se realizaron las actividades y si el problema se evitó definitivamente.

- **Coordinador del proceso donde se detectan no conformidades potenciales:**
 - Formular en el formato F-020 el análisis de las causas, la formulación de las acciones a dichas causas y los responsables y fechas de realización de tales actividades.
 - Autorizar la realización de las actividades para evitar las *no conformidades potenciales* y facilitar los recursos para lograrlo.
 - Verificar si se evitó el problema.
 - Determinar las causas de las *no conformidades potenciales* y las acciones preventivas para eliminar o mitigar dichas causas.
 - Verificar si se realizaron las actividades propuestas y si el problema se evitó definitivamente.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2005-03-22	02	<p>En el numeral (3.1) Identificación de No Conformidades potenciales, en lo relativo a la tendencia a incumplir un indicador en la última parte que dice "... cuando el resultado de la medición del indicador..." quedará así: "cuando el resultado de un indicador cuya conveniencia sea que aumente, se encuentre entre los valores aceptable y mínimo; o cuando convenga que el indicador disminuya o tienda a cero y se situé entre los valores aceptable y máximo, se genera una no conformidad potencial.</p> <p>Del mismo modo cuando en la gráfica la línea de tendencia no muestre mejoramiento del indicador, se genera una no conformidad potencial.</p> <p>Corregir en el numeral 3.3 la palabra correctiva por preventiva.</p>	Coordinador del SGC
2006-03-13	03	<p>Se incluyó como observación en el numeral 3.2 que se deberá solicitar a la coordinación del SGC, un número consecutivo para la no conformidad.</p> <p>Se cambió el término "jefe de área", por Coordinador del proceso, dado que es un cargo que no está definido en la Entidad.</p> <p>En el numeral 3.5, se aclaró que es pasada la fecha de realización, cuando se realiza el seguimiento a la no conformidad potencial y posteriormente, antes de tres meses se realiza su cierre.</p> <p>Se agregó una observación para aquellos casos donde la acción preventiva se deba realizar en un tiempo mayor a 3 meses, para que el responsable presente informes trimestrales a partir de la fecha de la no conformidad potencial, sobre el avance de la actividad. Asimismo cuando la acción preventiva aplique para un caso especial, deberá cerrarse cuando se compruebe su eficacia.</p>	Directora Unidad Administrativa y Financiera
2007-02-16	04	En el numeral 3.1 en el ítem relacionado con la tendencia a incumplir un indicador agregar,	Coordinador del SGC



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

P – 005

PROCEDIMIENTO ACCIÓN
PREVENTIVA

VERSIÓN 22

		<p>después de “se genera una no conformidad potencial”, incluir “La no conformidad potencial se debe generar, a los cinco días hábiles siguientes de haber obtenido indicador.”</p> <p>En el numeral 3.2 después de “una vez identificada la no conformidad potencial” agregar, “y en un plazo no mayor a cinco días hábiles.....”</p> <p>En el numeral 3.5 después de “una vez pasada la fecha” agregar “máxima de realización”, después de “definida para realizar la acción preventiva” agregar, “y en un plazo no mayor a diez días hábiles.....”</p> <p>En el numeral 3.5 después de “en un lapso no mayor a tres (3) meses” agregar, “a partir de la fecha máxima definida para realizar la acción preventiva.....”</p> <p>En el numeral 3.5 después de “y la acción preventiva se considera eficaz” adicionar “Cuando la no conformidad potencial si se presenta se levanta una no conformidad y la acción preventiva se considera no eficaz.”</p>	
2007-08-31	05	<p>Con el fin de implementar las metodologías de solución de problemas, para hallar y analizar las causas de no conformidades y no conformidades potenciales, se solicita reemplazar el documento en su totalidad, por el documento generado en la coordinación del SGC</p>	Coordinador del SGC
2007-09-28	06	<p>En el punto identificación de no conformidades potenciales, agregar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Por Autocontrol o verificación: Resulta cuando se están realizando actividades de seguimiento al servicio en aplicación de los Planes de Calidad y se detecta la probabilidad de no cumplir un criterio de aceptación previamente definido. <p>Por Auditorías de Calidad: Cuando durante el ejercicio o después de la auditoría de calidad se detecta el posible incumplimiento de un criterio de aceptación previamente definido</p>	Coordinador del SGC

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

2007-10-02	07	<p>En el punto 3.1 Identificación de no conformidades potenciales por la tendencia a incumplir un indicador del SGC, cambiar el último párrafo por: “Cuando un indicador ascendente presente en dos períodos consecutivos disminución, con respecto al período inmediatamente anterior, se genera una no conformidad potencial; siempre y cuando el indicador se encuentre en un rango entre mínimo y máximo”.</p> <p>Así mismo cuando un indicador descendente presente en dos períodos consecutivos aumento, con respecto al período inmediatamente anterior se genera no conformidad potencial, siempre y cuando el indicador se encuentre en un rango entre mínimo y máximo”.</p> <p>En el punto 3.2 suprimir, la especificación que dice: “y en un plazo no mayor a cinco días hábiles”</p>	Coordinador del SGC
2007-12-14	08	<p>En el punto 3.1, Identificación de no conformidades potenciales, incluir como fuente de acción preventiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables y Coordinadores de los procesos: Cuando el responsable o coordinador de alguno de los procesos detecta una no conformidad potencial o el posible incumplimiento de un criterio de aceptación previamente definido. 	Coordinador del SGC
2008-07-07	09	<ul style="list-style-type: none"> • En el punto 3.1 Identificación de no conformidades potenciales en el ítem por la tendencia a incumplir un Indicador del Sistema de Gestión de la Calidad cambiar en el último renglón del primer párrafo cinco a diez días hábiles. • En el punto 3.2 Registro de no conformidades potenciales modificar el primer párrafo, el cual quedará así: Una vez identificada la no conformidad potencial la persona que la detecte deberá solicitar de inmediato un número 	Presidente Ejecutivo



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

P – 005


PROCEDIMIENTO ACCIÓN
PREVENTIVA

VERSIÓN 22

		<p>consecutivo a la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad para diligenciar un registro empleando el formato F – 020, a partir de este momento tendrá diez (10) días hábiles para terminar su diligenciamiento, a excepción del seguimiento a la acción preventiva. En este formato se especifica la fuente de la no conformidad potencial y la descripción precisa de la no conformidad potencial detectada. El Coordinador del proceso donde se detecta la no conformidad potencial o la persona responsable de la actividad, analiza las causas de la no conformidad potencial, formula en el mismo registro la(s) acción(es) preventiva(s) que propone para atacar las causas y así evitar que ocurra el problema, el responsable(s) y la fecha de realización de tales acciones preventivas.</p> <ul style="list-style-type: none">• En el punto 3.5 Seguimiento a la acción preventiva incluir al final: Las vacaciones colectivas no se tendrán en cuenta como días hábiles.	
2008/09/08	10	<p>En el numeral 3.1 cambiar donde dice “en dos periodos consecutivos” por: “tres periodos consecutivos, igualmente en el renglón 14 cambiar “indicador descendente en dos periodos” por: indicador descendente por tres periodos”</p>	
2009/08/20	11	<p>Después de realizada la acción preventiva y en un plazo no mayor a diez días hábiles , se realiza el seguimiento a la misma, el cual consiste en que la persona que detectó la <i>no conformidad potencial</i> o el Coordinador del proceso, verifican si se realizaron las actividades planteadas y</p>	Coordinador del SGC

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

		posteriormente, en un lapso no mayor a tres (3) meses, a partir de la fecha máxima definida para realizar la acción preventiva, se verifica si la <i>no conformidad potencial</i> se presentó	
2011/02/22	12	<p>En el punto 3.1 identificación de no conformidades potenciales se adiciono una nueva fuente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de manejo del riesgo: por acciones de control derivadas de los planes de manejo de riesgos de cada uno de los procesos. 	Coordinador del SGC
2011/02/24	13	<ul style="list-style-type: none"> • En el punto 3.1 se modificó el procedimiento, dado que los indicadores ascendentes se puedan mover entre un rango superior (máximo – sobresaliente) sin tener que levantar una Acción Preventiva y que los indicadores descendentes puedan variar en el rango (mínimo – sobresaliente) si tener que levantar la Acción Preventiva. • En el punto 3.5 se cambió el párrafo de “las vacaciones colectivas no se tendrán en cuenta como días hábiles” por “ las vacaciones de los funcionarios responsables de realizar el seguimiento a las acciones no se tendrán en cuenta como días hábiles” 	Directora Unidad de Registro
2011-06-10	14	<p>Se incluyó en el numeral 3.5 Análisis de las causas de la No Conformidad: “Cuando se presente dificultad en el análisis de causas de la No Conformidad, el tema será analizado en el comité de calidad previa solicitud del responsable del proceso”.</p>	Coordinadora Centro de Conciliación
2012-05-02	15	<p>Incluir en el numeral 3: 3.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de manejo del riesgo: los planes y mapas de riesgos, que ameriten un plan de manejo de los mismos, y que afecten el Sistema de Gestión de Calidad, se manejarán como 	Control interno

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 005
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	VERSIÓN 22

		acciones preventivas, para lo cual se diligenciará el formato respectivo.	
2013-10-25	16	Se actualiza el logo y la imagen institucional de la entidad	Coordinador del SGC
2014-09-03	17	Se agrega la opción de realizar acción de mejora, cuando se da tendencia a incumplir un indicador del Sistema de Gestión de Calidad	Coordinador del SGC
2015-12-15	18	Insertar cuadro de control de cambios dentro del documento fuente.	Coordinador del SGC
2018-03-02	19	Modificar el documento de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015	Coordinador del SGC
2019-02-18	20	Se modificó el numeral 3.1 de la identificación de no conformidades potenciales con base al nuevo procedimiento de evaluación de indicadores	Coordinador del SGC
2019-06-21	21	Se modifica la persona responsable de hacer la evaluación de eficacia de las acciones preventivas	Coordinador del SGC
2019-12-11	22	Se incluyó en el numeral 3: 3.5 - La acción preventiva se debe archivar en la carpeta de calidad de cada proceso y después de pasado un año de su creación se debe de remitir a la coordinación del SGC para realizar la disposición final de la misma.	Coordinador del SGC