



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Fecha de Elaboración Diciembre 2001	Fecha de la Última Revisión Abril 2018	Revisión No. 11	Página 1 de 4	P-GES-06
---	--	---------------------------	-------------------------	-----------------

1. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento se elabora dándole cumplimiento al numeral 4.11 de la norma NTC ISO/IEC 17025:2005 referido a acciones correctivas y preventivas, para dar solución a las no conformidades o desviaciones identificadas de la política, objetivos y procedimientos del Sistema de Gestión. Incluye el inicio de acciones y aplicación de controles que aseguren efectividad del sistema.

2. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer las responsabilidades que permitan asegurar la implementación de acciones preventivas encaminadas a eliminar las causas raíces de las no conformidades potenciales y la implementación de acciones correctivas encaminadas a eliminar las causas raíces de las no conformidades encontradas en la calidad de los servicios que presta el laboratorio y en los procesos que allí se desarrollan para evitar su recurrencia posterior.

3. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del laboratorio.

4. DEFINICIONES

- **Acciones Preventivas.** Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.
- **Acciones Correctivas.** Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad potencial.** Posible incumplimiento de un requisito.
- **Quejas.** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus producto/servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas; donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamo.** Básicamente lo mismo que la queja pero enfocado al producto específicamente.

5. RESPONSABLE

El Jefe de Oficina de Laboratorio es el responsable del cumplimiento de este procedimiento.



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Fecha de Elaboración Diciembre 2001	Fecha de la Última Revisión Abril 2018	Revisión No. 11	Página 2 de 4	P-GES-06
---	--	---------------------------	-------------------------	-----------------

En relación al diligenciamiento, análisis de las causas y el plan de acción la responsabilidad es del funcionario auditado en caso de auditorías internas y externas. En los demás casos es responsabilidad del Jefe de Oficina de Laboratorio quien se puede apoyar en las personas implicadas en los hallazgos.

La aprobación del plan es responsabilidad del Jefe de Oficina de Laboratorio.

El seguimiento de la implementación de las acciones correctivas y preventivas está bajo la responsabilidad del Jefe de Oficina de Laboratorio.

6. PROCEDIMIENTO

Identificar fuentes potenciales de la no conformidad y sus causas raíces detectadas a través de:

- Auditorías internas
- Auditorías externas
- Revisiones de la dirección
- Retroalimentación de clientes en encuestas de satisfacción y comunicaciones escritas
- Observaciones del personal técnico
- Desviaciones resultantes del trabajo derivado de procedimientos de gestión, operacionales y técnicas analíticas
- Incumplimiento de disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión
- Problemas recurrentes
- Incumplimiento de normas

Definir las causas de la no conformidad teniendo en cuenta todas las variables que pudieron conducir al hecho de la no conformidad realizando un análisis exhaustivo de:

- Equipos utilizados
- Perfil del personal y su entrenamiento
- Materiales y reactivos
- Validación de métodos
- Técnica utilizada
- Procedimiento operacional
- Requerimientos del cliente
- Logística del muestreo
- Cálculos realizados
- Formatos utilizados
- Otras causas potenciales



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Fecha de Elaboración	Fecha de la Última Revisión	Revisión No.	Página	P-GES-06
Diciembre 2001	Abril 2018	11	3 de 4	

Precisar y documentar las acciones correctivas que buscan eliminar el problema, así como las acciones preventivas que prevendrían la ocurrencia de no conformidades, estableciendo fechas de cumplimiento y seguimiento. Identificar oportunidades de mejora para someter a prueba el sistema.

Documentar el paso anterior en los registros correspondientes F-GES-24 Registro de Acciones Preventivas y Correctivas.

Ejecutar el plan de acción.

Realizar seguimiento a los resultados de las acciones y asegurar que las acciones tomadas hayan sido efectivas conforme al problema investigado.

En caso que la detección de la no conformidad sea un reclamo de cliente, se sigue el procedimiento establecido en P-GES-32 Control de Quejas y Reclamos.



LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE

ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Fecha de Elaboración Diciembre 2001	Fecha de la Última Revisión Abril 2018	Revisión No. 11	Página 4 de 4	P-GES-06
---	--	---------------------------	-------------------------	-----------------

REGISTRO DE APROBACION

ELABORADO POR: Federico Romero Prada	REVISADO POR: Antonio Gonzalez Marrugo	APROBADO POR: Mady Carolina Garcia Vergara
Fecha: Abril 2018	Fecha: Abril 2018	Fecha: Abril 2018

REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION	PRESENTADA POR	PAGINA O NUMERAL
2	Sep 2002	Actualización	Marbel Miranda (Asesor)	Numeral 5
3	May 2003	Definición de responsables, procedimiento, registros relacionados	Ildefonso Castro	Numerales 4, 5, 6
4	Feb 2004	Revisión general	Arnold Guardo Lora (Subcoordinador)	Modificación pie de pagina
5	Abril 2005	Asignación de código Único	Arnold Guardo lora (subcoordinador)	Modificación de encabezado
6	Ene 2006	Revisión general, Modificación del formato de encabezado	Arnold Guardo lora (Coordinador)	Modificación de encabezado
7	Julio 2010	Revisión general	Arnold Guardo lora (Coordinador)	Ingreso de inciso 4 de definiciones
8	Sep 2011	Revisión general estructura, redacción, ortografía, responsabilidades.	Mady Garcia Vergara (JOL)	Todo el documento
9	Oct 2013	Revisión general	Mady Garcia (JOL)	Todo el documento
10	Sep 2015	Revisión general	Federico Romero (PU)	Todo el documento
11	Abril 2018	Revisión general	Federico Romero (PU)	To-do el documento