 <p>Personería Jurídica 2202 Marzo 30 del 2010 Ministerio Educación Nacional</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: IUCCJ-P1 Versión: 01
	CONSULTORIO JURÍDICO Resolución 04641 del 9 de Septiembre de 2013 Consejo Superior de la Judicatura	Fecha de emisión: Abril/2025	Fecha de versión: Abril/2025
PAGINA 1 de 6			

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

1. OBJETIVO


Establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr la definición, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Consultorio Jurídico.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que se ejecutan en el Consultorio Jurídico y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación y seguimiento de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia o que ocurra.

3. DEFINICIONES

- 1.1 ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 1.2 ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 1.3 ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- 1.4 CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 1.5 MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- 1.6 NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- 1.7 RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones del Consultorio Jurídico y/o Arbitraje y le impidan el logro de sus objetivos.

 <p>Personería Jurídica 2202 Marzo 30 del 2010 Ministerio Educación Nacional</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: IUCCJ-P1 Versión: 01
	CONSULTORIO JURÍDICO Resolución 04641 del 9 de Septiembre de 2013 Consejo Superior de la Judicatura		Fecha de emisión: Abril/2025 PAGINA 2 de 6

4. CONDICIONES GENERALES

a) **FUENTES PARA IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES REALES O POTENCIALES**


Todos los funcionarios del Consultorio Jurídico y/o Arbitraje pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas o preventivas a partir de las siguientes fuentes:

- Las quejas o reclamos de los usuarios
- Los resultados de la revisión por la dirección
- Los resultados del análisis de datos
- Los resultados de las mediciones de la satisfacción del cliente
- Las mediciones de los procesos, especialmente si proporcionan advertencias anticipadas a condiciones fuera de control
- La utilización de herramientas de análisis de riesgos
- El análisis de mercado
- Análisis de riesgos
- Los sistemas que consolidan fuentes de información de las partes interesadas
- Los resultados de autoevaluación

b) **ANÁLISIS DE LA CAUSAS**

Todas las no conformidades reales o potenciales tienen origen en alguna causa. Para la identificación de la(s) causas(s) de no conformidades reales o potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas, tales como:

- Lluvia de ideas: es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente distendido.
- Diagrama causa efecto (espina de pescado): es una técnica gráfica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que él ocurra.
- Los tres ¿por qué? Herramienta para determinar la cadena de síntomas que conducen a la verdadera causa de un problema. Al preguntar por qué, los solucionadores sacan a la luz los verdaderos síntomas y se acercan a la causa.

 <p>Personería Jurídica 2202 Marzo 30 del 2010 Ministerio Educación Nacional</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: IUCCJ-P1 Versión: 01
	CONSULTORIO JURÍDICO Resolución 04641 del 9 de Septiembre de 2013 Consejo Superior de la Judicatura		Fecha de emisión: Abril/2025
		PAGINA 3 de 6	
		Fecha de versión: Abril/2025	


c) **MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Todas las Acciones Preventivas – Correctivas deben registrarse en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora, teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Descripción del aspecto por mejorar o de la no conformidad:** Indicar el incumplimiento real o potencial de un requisito en cualquier proceso.
- **Causas que originan la no conformidad real o potencial:** Indicar las causas más probables que están ocasionando que la no conformidad real o potencial se presente o se pueda presentar.
- **Plan de acción:** Indicar las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y las fechas de compromiso.
- **Seguimiento a los resultados obtenidos:** Indicar el seguimiento realizado con base en el plan de acción propuesto para la solución de la posible no conformidad, es decir, registrar cuáles son las evidencias que se encuentran de la ejecución del plan de acción.
- **Cierre de la solicitud de acción:** Revisar (es decir, evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia de) la solicitud de Acción Preventiva- Correctiva, según los resultados del seguimiento, dejando registro de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad en el **Formato de Solicitud de Acción Preventiva - Correctiva** en la parte de cierre de solicitud.

5. DESARROLLO


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar una no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora, a partir de las diferentes fuentes mencionadas en las políticas de este procedimiento.	Todos los funcionarios del Centro	
2	Registrar la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora en la herramienta "FORMATO ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA".	Todos los funcionarios del Centro	Formato de solicitud de acción preventiva-correctiva

 <p>Personería Jurídica 2202 Marzo 30 del 2010 Ministerio Educación Nacional</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: IUCCJ-P1 Versión: 01
	CONSULTORIO JURÍDICO Resolución 04641 del 9 de Septiembre de 2013 Consejo Superior de la Judicatura		Fecha de emisión: Abril/2025
			PAGINA 4 de 6
			Fecha de versión: Abril/2025

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Remitir la herramienta "FORMATO ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA" al Responsable del Proceso para que analice las causas que están originando la no conformidad real o potencial.	Todos los funcionarios del Centro	Formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva
4	Determinar y analizar las causas que están originando la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y registrarlas en "Análisis de la causa" de la herramienta "FORMATO ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA".	Responsable del Proceso	
5	Definir las acciones, responsable y fecha de ejecución, que permitan eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora, en el "Plan de Acción" de la herramienta "FORMATO ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA".	Responsable del Proceso	Formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva
6	Remitir por correo electrónico al representante de la dirección o responsable de la implementación de la NTC-5906 la herramienta "FORMATO ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA" una vez haya(n) sido debidamente diligenciada(s).	Responsable del Proceso	
7	Verificar el correcto diligenciamiento de la herramienta en términos de: <ul style="list-style-type: none"> - claridad en la descripción de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejorar; - correcto análisis de causas; - definición del plan de acción, responsables y fechas 	Responsable de la implementación de la NTC 5906	Formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva
8	Consolidar mensualmente todas las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora generadas en la herramienta "CONSOLIDADO DE ACCIONES"	Responsable de la implementación de la NTC 5906	Plan de Mejoramiento Institucional

 <p>Personería Jurídica 2202 Marzo 30 del 2010 Ministerio Educación Nacional</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: IUCCJ-P1 Versión: 01
	CONSULTORIO JURÍDICO Resolución 04641 del 9 de Septiembre de 2013 Consejo Superior de la Judicatura		Fecha de emisión: Abril/2025
			PAGINA 5 de 6
			Fecha de versión: Abril/2025

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<i>CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA”.</i>		y por proceso
9	Implementar las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, de acuerdo con el establecido la herramienta “FORMATO ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA”.	Responsable del Proceso y personal involucrado	
10	Registrar en la herramienta “FORMATO ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA” el seguimiento a la ejecución del plan de acción (fecha de seguimiento, resultado del seguimiento indicando las evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción y quién realizó el seguimiento); resultado y evaluación de cierre de cada una de las acciones ejecutadas.	Responsable del Proceso	Formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva
11	Informar y remitir al representante de la dirección o responsable de la implementación de la NTC 5906 el formato de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que hayan sido cerradas.	Responsable del Proceso	
12	Revisar la conveniencia, adecuación y eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora tomadas.	Profesional Representante de la Dirección o Responsable de la implementación de la NTC-5906	

 <p>Personería Jurídica 2202 Marzo 30 del 2010 Ministerio Educación Nacional</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: IUCCJ-P1 Versión: 01
	CONSULTORIO JURÍDICO Resolución 04641 del 9 de Septiembre de 2013 Consejo Superior de la Judicatura		Fecha de emisión: Abril/2025
			PAGINA 6 de 6
			Fecha de versión: Abril/2025

6. DOCUMENTO DE REFERENCIA

F13 Formato de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

7. HISTORIAL DE CAMBIO

Fecha	Versión	Descripción