	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	CODIGO: P-05
		VERSION: 01
		FECHA: 02/12/2019


ELABORA: Mario Andrés López	CARGO: Asesor Calidad -SST
REVISAR: Paola Peñuela	CARGO: Directora Talento Humano
APRUEBA: Juan Carlos Gomez	CARGO: Gerente General
APRUEBA: Alexander Calderón	CARGO: Gerente Comercial

1. PROPOSITO: Describir la metodología a seguir para la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el objeto de identificar, documentar y gestionar todo aquello que promueva la mejora de cada proceso y por consiguiente del SGI.

2. ALCANCE: El presente documento aplica desde la identificación de la acción hasta su posterior implementación y cierre eficaz de las mismas.

3. DEFINICIONES:

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito interno y/o externo.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Acción de mejora:** Acción tomada para aumentar los resultados.
- **Eficacia de la acción tomada:** Logro de resultados esperados posterior a la implementación del plan de acción.
- **Riesgo:**
 - No conformidad potencial, que en caso de presentarse genera sobrecostos, improductividad o afecta la prestación del servicio para clientes internos o externos.
 - Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.
 - Suceso incierto, que en el momento de ocurrencia, da lugar a pérdidas ya sean materiales, humanas, de salud o patrimoniales.
 - Amenaza o Peligro evaluada en términos de probabilidad y consecuencia.

	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	CODIGO: P-05
		VERSION: 01
		FECHA: 02/12/2019

4. METODOLOGÍA:

Este procedimiento describe la parte metodológica que se lleva a cabo en la empresa con el fin de mejorar o corregir los impactos negativos y que ameritan la aplicación de una acción correctiva, preventiva o de mejora, haciendo el seguimiento a su aplicación y a su efectividad.

4.1. Identificación de Acciones.

Todos los Colaboradores de la empresa están en capacidad de identificar una acción a emprender dentro de cada proceso específico, sin embargo, el líder de éste es el responsable de darle continuidad a la documentación de la misma.

Las fuentes de donde se pueden identificar acciones son las siguientes:

- **Resultado de auditorías internas.**
- **Resultado de auditorías externas realizadas por entidades regulatorias o de control.**
- **Seguimiento a la rutina diaria de los procesos.**
- **Seguimiento a quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.**
- **Resultados de indicadores.**
- **Seguimiento al plan de mejoramiento derivado de revisiones gerenciales pasadas.**
- **Seguimiento a la gestión del riesgo.**


4.2. Documentación de Acciones.

Al momento que se identifique una acción a emprender en cada proceso, el líder del proceso, es el responsable de documentarlo utilizando el formato correspondiente. En caso de tratarse de una acción correctiva, en ésta se puede aplicar las siguientes herramientas de análisis de causa: Herramienta para analizar problemas-5w-2h, herramienta para analizar problemas-espina de pescado, herramienta para analizar problemas-profundización con el fin de generar un plan de acción que impacten las causas raíces del problema y no la corrección del mismo.

Es responsabilidad de los líderes de procesos junto al coordinador del SGI identificar los riesgos y definir las acciones preventivas necesarias.

Si el riesgo se materializa es necesario aplicar acción correctiva.

Nota: En el caso de identificarse una no conformidad en ciclo de auditorías, es el auditado quien debe realizar el análisis correspondiente a la situación identificada.

	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	CODIGO: P-05
		VERSION: 01
		FECHA: 02/12/2019

4.3. Validación de acción documentada.

Cada que se documente una acción, se debe validar con el líder de proceso correspondiente para determinar la pertinencia de la misma. Posterior a dicha validación, se continua con la etapa siguiente de legalización ante el SGI.

4.4. Legalización de la acción documentada ante el SGI.

Ya documentada la acción, el líder del proceso envía el registro al coordinador del SGI para ser codificada y a su vez actualizar el consolidado de acciones correctivas, preventivas y de mejora del SGI.

4.5. Seguimiento y control al cierre de acciones.

Mensualmente el coordinador del SGI realiza un seguimiento en compañía del responsable de gestionar la acción, allí se revisan aspectos como:

- Cumplimiento de actividades y fechas determinadas.
- Evidencias que dan cumplimiento a las actividades desarrolladas.
- Tendencias de resultados sobre las actividades realizadas.
- Eficacia de las acciones tomadas.

En caso que las actividades se hayan realizado en su totalidad pero aún persiste el problema, es decir, el plan de acción documentado no fue eficaz, se debe realizar de nuevo el análisis de las causas y documentar un nuevo plan de acción garantizando erradicar causas raíces y que el problema no se vuelva a presentar y por el contrario se mejoren los resultados del proceso.

El cierre de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, estará realizado por el Coordinador del SGI, éste es quien realiza el cierre o delega otra persona siempre y cuando cumpla con el perfil de auditores internos.

5. REGISTROS

- F-06 Aplicación de acciones preventivas, correctivas y de mejora

6. ANEXOS

- F-06 Aplicación de acciones preventivas, correctivas y de mejora