
	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. RESPONSABLES	4
4.1. RESPONSABLE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4
4.2. COLABORADORES DE LA EMPRESA	4
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. FUENTES PARA IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES REALES O POTENCIALES	4
5.2. ANALISIS DE LA CAUSAS	5
5.3. MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	5
5.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	6
6. REGISTROS	8

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA

1. OBJETIVO


Definir los criterios para la gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Continua de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las situaciones reales o potenciales no deseadas, y se establezcan las actividades necesarias para prevenir que éstas ocurran o que vuelvan a ocurrir, además de aquellas que lleven a mejorar los procesos. Así mismo, definir criterios para la gestión de oportunidades de mejora de los procesos, productos o servicios de **COTRAEXPRESS SAS**.

2. ALCANCE


Inicia con la identificación de la oportunidad de mejora o situación real o potencial no deseada y termina con la verificación de la eficacia del plan de actividades correspondiente. Este procedimiento aplica a todos los procesos **COTRAEXPRESS SAS**

DEFINICIONES


- ❖ **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- ❖ **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 situación a mejorar, una situación potencialmente no deseable o un riesgo.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

- ❖ **Área de Ocurrencia:** Denominación del área o dependencia donde se presenta la no conformidad, riesgo, situación a mejorar u oportunidad de mejora.
- ❖ **Causa Raíz:** Causa principal de la no conformidad o situación por mejorar.
- ❖ **Causa Potencial:** Causa adicional a la causa raíz o que contribuye a generarla
- ❖ **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- ❖ **Equipo de Mejora:** Conjunto de personas de un equipo de proceso o de varios procesos, que se encargan de realizar el análisis de causas de una no conformidad o situación a mejorar, definir y ejecutar el plan de acción y finalizar su gestión.
- ❖ **Etapas de Identificación:** Actividad emprendida para describir la no conformidad, plan de tratamiento de riesgo, situación a mejorar u oportunidad de mejora y caracterizarla de acuerdo al tipo de acción, proceso, área de ocurrencia y responsables de su gestión en las siguientes etapas.
- ❖ **Etapas de Análisis de Causas:** Actividad emprendida para identificar las causas de la no conformidad o situación a mejorar, determinando la causa raíz y las causas potenciales.
- ❖ **Etapas de Planificación:** Momento en el cual se describen las actividades que conformaran el plan de trabajo para gestionar la causa raíz de la no conformidad o situación a mejorar o del plan de tratamiento de riesgo u oportunidad de mejora, según sea el caso, al igual que las fechas de ejecución y sus responsables.
- ❖ **Etapas de Aprobación de la Planificación:** Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del plan de acción revisado previamente.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

- ❖ **Etapas de Ejecución:** Corresponde a la realización y seguimiento de las actividades planificadas para gestionar la no conformidad, situación a mejorar, plan de tratamiento de riesgo u oportunidad de mejora, según sea el caso.
- ❖ **Etapas de Verificación de Eficacia:** Actividad emprendida para finalizar la gestión de una acción correctiva, preventiva y de mejora, determinando el grado de cumplimiento de las actividades planificadas, la no reincidencia de la situación y la manera como se alcanzaron los resultados planificados.
- ❖ **Flujo del Proceso:** Corresponde a la designación en cada ocurrencia de los responsables de la gestión de las diferentes etapas de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- ❖ **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- ❖ **Modulo Acción:** Componente que facilita la gestión y seguimiento de este procedimiento y sistematiza la administración de planes de mejoramiento.
- ❖ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- ❖ **Ocurrencia:** Corresponde a la información completa de la no conformidad, plan de tratamiento de riesgo, situación a mejorar u oportunidad de mejora.
- ❖ **Oportunidad de Mejora:** Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.
- ❖ **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ❖ **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ❖ **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algún evento que tenga impacto sobre los objetivos institucionales o de proceso.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

- ❖ **Situación potencial no deseada:** Situación que potencialmente puede afectar el cumplimiento de un requisito o el desarrollo de un proceso.

3. RESPONSABLES

3.1. RESPONSABLE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Es el responsable de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

3.2. COLABORADORES DE LA EMPRESA


Son los encargados de generar una Solicitud de Acción Preventiva y/o Correctiva y de Mejora Continua cuando sea necesario, aplicando los lineamientos descritos en este procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. FUENTES PARA IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES REALES O POTENCIALES

Todos los funcionarios de **COTRAEXPRES SAS** pueden identificar la necesidad de crear Acciones Correctivas o preventivas y de mejora a partir de las siguientes fuentes:

- ❖ Las quejas o reclamos reportados.
- ❖ Los informes de No Conformidades.
- ❖ Los informes de Auditorías Internas.
- ❖ Los resultados de la Revisión por la Dirección.
- ❖ Los registros pertinentes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ❖ Los resultados de los Autodiagnósticos.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

4.2. ANALISIS DE LA CAUSAS


Todas las no conformidades reales o potenciales son originadas por causas. 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
- ❖ Espina de Pescado
- ❖ Los tres por qué?
- ❖ Entre otras

4.3. 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) 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

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025


Formato de Solicitud de Acción Preventiva – Correctiva y de mejora en la parte de cierre de solicitud.

4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO/REGISTROS
1.	Analizar las diferentes fuentes que permiten generar acciones correctivas, preventivas y/o de Mejora Continua.	Todos los Funcionarios. Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
2.	Identificar la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y registrarla en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua, que se encuentra establecido en el SG-SST.	Todos los Funcionarios. Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua.
3.	Remitir el formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua, al Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo para que analice las causas que está originando la No conformidad real o potencial.	Todos los Funcionarios.	Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

	Determinar y analizar las causas que están originando la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora y registrarlas en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua.	Todos los Funcionarios Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
4.	Definir las acciones, responsable y fecha de ejecución, que permitan eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora y el Plan de Acción en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua.	Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continúa.
5.	Remitir a las áreas involucradas el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua, una vez haya(n) sido debidamente diligenciado(s).	Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo	
6.	<p>Verificar el correcto diligenciamiento del formato, en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Claridad en la descripción de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejorar 	Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo	Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continúa.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Correcto análisis de causas ❖ Definición del plan de acción, responsables y fechas 		
7.	Consolidar todas las acciones correctivas, preventivas y/o de Mejora Continua, generadas en el Plan de Acción.	Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan de Acción
8.	Implementar las acciones preventivas, correctivas y/o de Mejora Continua, de acuerdo con el establecido en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua.	Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo Áreas involucradas.	
9.	Registrar en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua, 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 quien realizó el seguimiento); resultado y evaluación de cierre de cada una de las acciones ejecutadas.	Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo	Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continúa.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025

10	Informar y remitir a las áreas involucradas el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continua, que hayan sido cerradas.	Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo	
11.	Revisar la conveniencia, adecuación y eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora tomadas.	Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo	

5. REGISTROS

- ❖ Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora Continúa.

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
01	11/01/2025	Lucia Moreno	DD / MM / AA	0

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-09
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Actualización	12/01/2025