	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	Código: HSEQ-PC-02
		Versión: 02
		Fecha: 15/04/2022

## 1. OBJETIVO

Establecer la manera adecuada para tomar acciones que eliminen la causa de no conformidades reales o potenciales, con el propósito de evitar su ocurrencia o recurrencia y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión HSEQ.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA desde la identificación de No conformidades reales o potenciales, hasta el seguimiento de la eficacia y cierre de las acciones tomadas.

## 4. RESPONSABILIDADES


- Gerencia: Hacer seguimiento de las ACPM derivadas del procedimiento y suministrar los recursos necesarios para la ejecución del mismo.
- HSEQ: Velar por el estricto cumplimiento de este procedimiento

## 5. GENERALIDADES

Este procedimiento se aplica cuando se detecte externa o internamente una no conformidad, fallas repetitivas o ineficiencia en los procesos.

### 1.1 IDENTIFICACIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL

Una acción correctiva parte de una no conformidad o problema presentado, con el objeto de analizar y eliminar las causas que dieron lugar a ello; de manera similar sucede con las acciones preventivas,

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	Código: HSEQ-PC-02
		Versión: 02
		Fecha: 15/04/2022


en donde su objeto es la prevención de no conformidades potenciales, que puedan afectar la funcionalidad del Sistema de Gestión; por lo tanto se deben Identificar las acciones de mejora a tomar y definir a qué proceso o procesos pertenece con el tipo de acción que se debe desarrollar.

Las acciones correctivas son generadas de incumplimientos reales ya ocurridos.

Las principales fuentes que se consideran para recopilar la información y definir las acciones son:

#### **NO CONFORMIDAD REAL**


<b>FUENTES DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Procesos	Desempeño de los procesos y observaciones realizadas durante el seguimiento del mismo.
Servicio No Conforme	Incumplimiento de los parámetros de aceptación del servicio
Quejas y Reclamos del Cliente	Retroalimentación del cliente quejándose por inadecuada atención o servicio
Encuesta de Satisfacción	Resultados de las encuestas de satisfacción
Indicadores de Gestión	Incumplimiento de metas establecidas en el despliegue de objetivos
Auditorias Internas	Resultados de las auditorias de internas de calidad.
Re – Evaluación de Proveedores	Proveedores que no cumplen con la calificación de confiables o medianamente confiable.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	Código: HSEQ-PC-02
		Versión: 02
		Fecha: 15/04/2022

Inspecciones	Necesidad de cambios o correcciones por observaciones
Revisión por la Dirección	No conformidades detectadas durante una revisión al SG.
Impactos ambientales	No conformidades relacionadas con impactos ambientales generados por la Organización.
Peligros	Nuevos peligros presentes, sobre los que no se han identificado acciones de tratamiento.

#### **NO CONFORMIDAD POTENCIAL**

<b>FUENTES DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Indicadores de Gestión	Evaluación de tendencias de indicadores de gestión
Participación del personal	Sugerencias de los funcionarios de la organización ante un posible servicio no conforme
Necesidades del Cliente	Revisión de las sugerencias y necesidades de los clientes.
Encuesta de Satisfacción	Encuestas específica para identificar una posible No Conformidad del servicio
Identificación de los riesgos	Identificación de los riesgos en la organización que pudieran llegar a afectar la calidad del servicio.


	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	Código: HSEQ-PC-02
		Versión: 02
		Fecha: 15/04/2022

Identificación de aspectos e impactos ambientales	Posibles impactos ambientales.
---	--------------------------------

## 1.2 REGISTRO DE LAS ACCIONES

Cualquier persona de la Organización, puede solicitar una acción correctiva o preventiva, para un problema real o potencial, la cual deberá registrarse en el formato establecido para tal fin. Dicho registro involucra reunión con el responsable de analizar las causas y establecer el plan de acción para que no vuelva a suceder por la misma causa.

Cuando la no conformidad corresponde a un procedimiento en campo, el contratista o conductor debe seguir ejecutando la labor y se deben poner en práctica de inmediato las acciones correctivas, reportándola luego al Coordinador HSEQ de la Organización.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	Código: HSEQ-PC-02
		Versión: 02
		Fecha: 15/04/2022

### 3. ANÁLISIS DE CAUSAS

El líder de proceso junto con el coordinador HSEQ, analizará las causas de la no conformidad que le permiten identificar la causa raíz del problema, para asegurar que las acciones que se implementen contribuyan a que no se vuelva a presentar el mismo problema. Para el análisis de las causas, podrá utilizarse metodologías como: lluvia de ideas, 3 por qué o método causa – efecto.


#### 3.1 MÉTODO ESPINA DE PESCADO

El método espina de pescado es una técnica diseñada para determinar la raíz de los problemas, los motivos y los efectos de los problemas. Este método ofrece numerosas ventajas. Proporciona un formato con una estructura sólida y nos ayuda a no dejar de lado ningún detalle. Se concentra en la identificación de los factores que contribuyen al problema, garantizando la determinación de todas las causas y reduciendo las posibilidades de que el problema se reproduzca. También permite la identificación visual de las causas posibles, lo que implica que, una vez que veamos las causas expuestas frente a nuestros ojos, es probable que surjan nuevos pensamientos y se identifiquen con mayor facilidad los posibles vacíos.

Para realizar un análisis causa-efecto eficaz, debemos conocer toda la información necesaria. No puede haber vacíos cuando se recoge la información al principio del proceso. Si los hay, el análisis será fallido.

La investigación de causas y la respectiva evaluación de la no conformidad se harán atendiendo uno o varios de los siguientes criterios, entre otros:

1. Mano de obra: Se relaciona el personal responsable del proceso donde se halla la no conformidad y el posible porque en la falla del proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	Código: HSEQ-PC-02
		Versión: 02
		Fecha: 15/04/2022

2. Materia prima: Se relaciona a el manual, procedimiento, programa, instructivo, plan, guía, ficha técnica, formato, que hace parte del hallazgo de la no conformidad y se describe la posible falla.
3. Proceso: Se describe en que parte del proceso se evidencia la falla.
4. Entorno: se entiende como el lugar donde se evidencia la no conformidad y la posible causa del hallazgo.
5. Análisis de resultado: se describe cual es la posible causa raíz del problema, para abrir paso a la toma de decisiones en el plan de acción a implementar.

#### 4. TRATAMIENTO

El coordinador HSEQ, definirá con el líder del proceso responsable o personas involucradas, el tratamiento a la no conformidad real o potencial, estableciendo las respectivas acciones.

#### 5. IMPLEMENTACIÓN


De acuerdo con el plan de acción establecido y los responsables relacionados, se deberán implementar las acciones correctivas u oportunidades de mejora según sea el caso.

#### 6. SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

El Coordinador HSEQ realizará seguimiento a las acciones que se encuentren abiertas, para comprobar su efectividad y cumplimiento y cerrarlas.

**Nota:** Cuando la acción correctiva y la acción preventiva identifican peligros nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados, las acciones.

*Este documento es propiedad de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA SAS, es para consulta y uso de sus colaboradores. No se permite su reproducción o modificación sin la debida autorización del responsable del Sistema de Gestión Integral  
Antes de utilizar este documento verifique que sea la versión vigente.*

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</b>	Código: HSEQ-PC-02
		Versión: 02
		Fecha: 15/04/2022

## IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Responsable de SG SST	Gerente

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	25/01/2018	Emisión del documento
2	15/04/2022	Se actualiza el documento, se incluye control de cambios en la parte inferior, adicionalmente se le coloca la nota de propiedad del documento de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S.