

	GESTIÓN INTEGRAL	CÓDIGO: GI-P-03
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	FECHA DE APROBACIÓN: 05/12/2019

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y responsabilidades para la toma de acciones correctivas y de mejora que permitan eliminar las causas de problemas reales, mejorar los diferentes procesos de la empresa y establecer acciones para el control o mitigación de riesgos.

2. ALCANCE

Aplica para la toma de acciones correctivas y de mejora en sus etapas de identificación, análisis de causas, definición de planes de acción, implementación de acciones, seguimiento, evaluación de eficacia y cierre.

3. GLOSARIO DE TERMINOS

ACCIÓN CORRECTIVA: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

ACCIÓN DE MEJORA: conjunto de acciones que permiten mejorar el desempeño de los procesos.

CONSECUENCIAS: una consecuencia es un suceso o acontecimiento que deviene o que resulta de otro suceso, es el efecto de un evento, de una elección o de una circunstancia.

CORRECCIÓN: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

HALLAZGO: resultados de la evaluación de la evidencia frente a los criterios establecidos.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

NO CONFORMIDAD (NC): incumplimiento de un requisito.

OPORTUNIDAD: circunstancia, momento o medio oportuno para realizar o conseguir algo.

PLAN DE MEJORA: metodología sistematizada mediante la cual se produce un proceso planificado de cambio, con el objetivo final de mejorar todos aquellos aspectos que favorezcan la calidad de los procesos, productos, servicios o satisfacción del cliente.

PROBLEMA: resultado no deseado de un proceso y puede generar un producto no conforme o una no conformidad.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

RIESGOS: efecto de la incertidumbre.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GI-F-03 Análisis y definición de planes de acción de las acciones correctivas y de mejora

5. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento lo activa cualquier empleado de la Emisora que identifique el incumplimiento a un requisito o alguna oportunidad de mejora, o de la emisión de informes de auditoría y revisión por la dirección.

	GESTIÓN INTEGRAL	CÓDIGO: GI-P-03
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	FECHA DE APROBACIÓN: 05/12/2019

6. DESARROLLO

6.1. Correcciones

Las correcciones o tratamiento inmediato se deben realizar para todas las no conformidades, y se registra en el formato GI-F-03 Análisis y definición de planes de acción de las acciones correctivas y de mejora.

6.2. Análisis de causas

El análisis de las causas es responsabilidad del líder del proceso en coordinación con la gerencia.

El análisis de causas se realiza mediante la herramienta o método que defina el responsable del proceso; este análisis se registra en el formato establecido para tal fin GI-F-03 Análisis y definición de planes de acción de las acciones correctivas y de mejora, cuyas metodologías se describen en el mismo documento.

6.3. Definición del plan de acción

Con base en el análisis e identificación de la causa raíz, es responsabilidad de cada líder de proceso en coordinación con la gerencia establecer la siguiente información:

- ✓ Corrección y acciones correctivas.
- ✓ Responsable o responsables de ejecutar las acciones propuestas.
- ✓ Fecha límite de cumplimiento de cada acción.
- ✓ Recursos necesarios (humanos, técnicos, financieros).

El tiempo que se determine para la ejecución del plan de acción debe ser acorde con las acciones propuestas. El responsable del proceso asociado al hallazgo es responsable de asegurar que se ejecuten las acciones en los tiempos establecidos y sin demora injustificada.

6.4. Verificación de la eficacia de las acciones

Una vez ejecutadas las actividades del plan de acción, la gerencia realiza un seguimiento para revisar la eficacia de las acciones, teniendo en cuenta si existe recurrencia de las no conformidades, si se ha implementado lo establecido en el plan de acción, entre otras variables, que en caso de no evidenciarse dan paso al cierre de este. El tiempo para la medición de eficacia posterior al cumplimiento de las acciones se determinará de acuerdo con la fuente y la naturaleza de cada una de las no conformidades y de las acciones propuestas.

6.5. Disposiciones HSE

Disposiciones en seguridad y salud en el trabajo

Se recomienda realizar pausas saludables al menos cada dos horas.
 Mantener la postura correcta para proteger la espalda.
 Utilizar adecuadamente herramientas y máquinas.
 Mantener las salidas de emergencia de fácil acceso.
 Evitar sobrecarga de conexiones eléctricas.
 Informar sobre condiciones inseguras a su jefe.

	GESTIÓN INTEGRAL	CÓDIGO: GI-P-03
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	FECHA DE APROBACIÓN: 05/12/2019

Disposiciones ambientales

Disminuir el consumo de papel, incrementando el uso de documentación electrónica.

Reciclar el papel.

Hacer uso eficiente de la energía (poner equipos en suspensión, apagar los bombillos al salir de la oficina, desconectar los equipos a menos que la naturaleza de estos lo impida, uso racional y adecuado del aire acondicionado entre otros).

Cuidar el uso de agua.

Revisó:

Aprobó:

Original Firmado			
ELIANA S CARRILLO M Asesor externo		MARY ELLEN RODRIGUEZ RODRIGUEZ Gerente general	