

ANEXO N

	PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO: TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: DE-PR-02
		Versión: 1
		Aprobado:
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar, determinar y realizar seguimiento de las acciones correctivas y de mejora generadas en los procesos del sistema de gestión.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado; desde la identificación de las acciones, verificación del cumplimiento de los planes propuestos para su tratamiento hasta el cierre correspondiente.

3. RESPONSABLE

Jefes y Líderes de Procesos

4. DEFINICIONES

- **CORRECCIÓN:** Acción inmediata que se toma para eliminar una no conformidad detectada.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **CAUSA RAÍZ:** Elemento que genera una no conformidad real o potencial, o un servicio no conforme.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los Requisitos.
- **EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

	PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO: TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Código: DE-PR-02
		Versión: 1
		Aprobado:
		Página 2 de 5

5. DISPOSICIONES GENERALES

- Las acciones correctivas y de mejora se deben establecer de acuerdo a la magnitud del problema y con el objetivo de evitar la recurrencia y/o aparición de las no conformidades.
- Los procesos responsables de las no conformidades llevaran a cabo acciones encaminadas a eliminar sus causas, determinando y ejecutando el plan de acción acorde para eliminar o prevenir su ocurrencia.
- Cuando la acción documentada no es eficaz, el jefe de proceso genera una nueva acción. Los colaboradores de los procesos involucrados deben estar capacitados en el desarrollo de sus actividades y han de cumplir con los documentos establecidos con el fin de prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Cualquier colaborador de la organización puede presentar una no conformidad del proceso, pertenezca o no al proceso afectado, utilizando el formato designado para tal fin.
- Será responsabilidad del proceso de Dirección Estratégica el garantizar el tratamiento a todas las no conformidades detectadas, mediante la recepción, registro y trámite de la información ante el proceso afectado.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Actividad	Responsable
1. Identificación de Fuentes de Información: Se revisan y verifican las fuentes de información para determinar si en el proceso se requiere generar acciones Correctivas y de mejora, estas fuentes son: a. Productos No conformes originados por partes interesadas.	Todo el personal de la empresa



PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
PROCEDIMIENTO: TOMA DE ACCIONES
CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código: DE-PR-02
 Versión: 1
 Aprobado:
 Página 3 de 5

b. Quejas o reclamos de partes interesadas. c. Fallas en el proceso. d. Indicadores de gestión cuando presentan incumplimientos en su meta por tres períodos consecutivos. e. Resultado de auditorías de 1,2, y 3 parte. f. Resultados de Revisión por gerencia cuando este lo determine. g. Riesgos detectados por proceso. h. Incumplimiento de requisitos legales y/o reglamentarios. i. Incidentes o accidentes. j. Análisis de datos k. Observación y Oportunidades de Mejora l. Otros que puedan afectar la calidad del servicio.	
2. Determinar necesidad de generar acción : Una vez identificada la fuente que genera la acción se diligencia el formato DE-FO-002 Solicitud de Acciones Correctivas o de Mejora, indicando número consecutivo, fecha de la solicitud, proceso involucrado, tipo de acción, fuente, corrección (si aplica), descripción de la situación presentada, causas que generan la acción, plan de acción, plazo para el cumplimiento y responsables de sus desempeño; el líder de proceso remite al proceso de mejora para su revisión, seguimiento, verificación y cierre.	Involucrados y Jefes Lideres de Proceso
3. Asignación de Consecutivo: Una vez aprobada la acción a generar, registre información en el Consolidado de Acciones Correctivas- de mejora, asigne el consecutivo correspondiente a la acción e informe al responsable de la misma.	Involucrados y Jefes Lideres de Proceso
4. Análisis de Causas: Para analizar las causas se pueden utilizar una de las siguientes herramientas: Lluvia de ideas con la participación activa de los miembros del proceso afectado con el fin de determinar la causa raíz que dio origen al hallazgo con el propósito que no vuelva a presentarse.	Involucrados y Jefes Lideres de Proceso



PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
PROCEDIMIENTO: TOMA DE ACCIONES
CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código: DE-PR-02
 Versión: 1
 Aprobado:
 Página 4 de 5

Diagrama de Causa Efecto en el cual se deben contemplar los componentes de Método, Maquina, Medio Ambiente, Mano de Obra, Materiales, Mantenimiento y se debe tener en cuenta el criterio de los colaboradores que ejecuta y/o se relacionan con la actividad	
5. Determinar Plan de Acción: Para el caso de las acciones correctivas se deben plantear estrategias de acción sobre las causas de los problemas, mas no sobre los efectos. Se debe tener en cuenta que las acciones propuestas no presenten efectos colaterales que generen otros problemas. El Plan de Acción debe contener lo siguiente: ✓ Acciones a ejecutar ✓ Responsable ✓ Fecha de ejecución El plan de acción debe asegurar que se eliminen las causas identificadas	Involucrados y Jefes Lideres de Proceso
6. Ejecutar Plan de acción: Las acciones establecidas son ejecutadas por los colaboradores asignados, teniendo en cuenta las fechas de implementación para cada actividad, dejando evidencias de la ejecución correspondiente.	Involucrados
7. Revisión del cumplimiento de las acciones planeadas: Con el propósito de verificar el cumplimiento de los planes definidos, se realizan seguimientos de acuerdo con las fechas y límites establecidos por medio del Consolidado de Acciones Correctivas- De mejora y Planes de Acción. Si alguna de las acciones propuestas no se desarrolla en el tiempo definido, se reprograma la acción y determina la gravedad y causas del retraso.	Involucrados y Jefes Lideres de Proceso
8. Cierre de Acción: Cumplidas las acciones, se realiza el cierre de las mismas, previa verificación de las evidencias objetivas que las sustentan. Para cerrar la acción, se	Líderes de Proceso



PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
PROCEDIMIENTO: TOMA DE ACCIONES
CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código: DE-PR-02

Versión: 1

Aprobado:

Página 5 de 5

verifica que el tratamiento dado elimine las causas que originaron la no conformidad y se registra si la acción fue conveniente, adecuada y eficaz.

- ✓ **Conveniente**, es decir, que la acción estuvo a favor del sistema en cuanto al cumplimiento de políticas, presupuesto, requisitos y se ajustan a los recursos y procesos de la organización.
- ✓ **Adecuada**: es decir, que beneficia a los procesos y se ajustan a las necesidades y tamaño de la organización
- ✓ **Eficaz**: es decir, que cumplen con el propósito para el cual fueron tomadas y eliminan las causas que originaron la situación identificada.

Si se determina que la acción no fue eficaz (no elimino o elimino parcialmente las causas de las no conformidades), es necesario generar una nueva acción.

7. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
DE-F-02	Solicitud de Acciones Correctivas o de Mejora

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1		N.A

9. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:			
CARGO:			
FECHA:			