

**PROCEDIMIENTO
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
26-Sep-07	4	Descripción de la Nueva Gestión de este proceso teniendo en cuenta la reestructuración realizada en la administración del Sistema de Gestión de Calidad
07-Jul-08	5	En el capítulo 5.1 "Causa de la No Conformidad", se elimina la anotación final "No aplica para acciones preventivas".
18-Abr-16	6	Revisión y ajuste general del Procedimiento.
26-Sep-16	7	Modificación del capítulo 5.2 Metodología de los 5 porqués?
24-Mar-2017	8	Cambio del formato del encabezado.
27-Dic-2017	9	Inclusión matriz de responsabilidades y flujograma del procedimiento.
24-Abr-2018	10	Modificación de Sistema de Gestión de Calidad a Sistema de Gestión Integral en sus diferentes actividades.
15-Dic-2020	11	Actualización de los cargos asociados al proceso
11-Nov-2022	12	Actualización de las áreas involucradas
20-Feb-2025	13	Se incluye gestión de acciones correctivas y preventivas

<p>Angélica María Maldonado Gerente Administrativa y Financiera</p>	<p>Ricardo Alberto Bula Torres Gerente General</p>
Elaborado por	Aprobado por

1. OBJETIVO

Establecer y describir los mecanismos para el reporte, análisis, tratamiento y seguimiento de acciones de correctivas y de mejora que permitan determinar e implementar las acciones necesarias, apropiadas a los efectos de dichas no conformidades y evitar su recurrencia u ocurrencia según aplique.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la identificación, reporte y tratamiento de todas las No Conformidades detectadas y que afecten la capacidad del Sistema de Gestión Integral para lograr la satisfacción del cliente, la conformidad de las obras y proyectos, así como las requeridas para aumentar la eficacia en la prevención de riesgos laborales e impactos ambientales.

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Acción de mejora:** Acciones emprendidas para aumentar el efecto deseado de una acción establecida.
- **No Conformidad:** es el incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Eficacia:** Medida de cumplimiento de las metas y objetivos planeados. Capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de un Sistema de Gestión para cumplir los requisitos del cliente, reglamentarios, de la empresa o normativos.

4. ÁREAS INVOLUCRADAS

ACTIVIDAD	AREA					
	GERENCIA GENERAL	GERENCIA ADM Y FINANCIERA	SGI	GERENCIA TÉCNICA	GESTIÓN JURÍDICA	GESTIÓN HUMANA
Identificación y reportede la No Conformidad	R	R	R/I	R	R	R
Análisis de causas de laNo Conformidad	R	R	R	R	R	R
Implementación de la acción preventiva, correctiva o de mejora	R	R	R/I	R	R	R
Evaluar la aplicación de la acción	R	R	R/I	R	R	R
Realizar las acciones definidas en cada etapa del ciclo PHVA	R	R	R/I	R	R	R
Realizar seguimiento a la acción preventiva, correctiva o de mejora	N/A	N/A	R	N/A	N/A	N/A
Realizar cierre de la Acción preventiva, correctiva o de mejora	N/A	N/A	R	N/A	N/A	N/A

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada N/A: No aplica responsabilidad

Área Responsable: Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.

Área Consultada: Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades, se les solicita opiniones, y con quien exista una comunicación bidireccional.

Área Informada: Aquellos que se mantienen al día sobre los progresos, a menudo solo cuando la actividad se termina o entrega.

Área que aprueba: El responsable en última instancia por la realización correcta y completa de la entrega de la tarea, es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es proporcionado por el responsable.

5. PROCEDIMIENTO

Ítem	Descripción	Responsable	Evidencia
1	<p>A partir de la identificación de no conformidades se podrán generar solicitudes de Acción correctivas o de mejora. Las fuentes de identificación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas al SGI. • Auditorías Externas al SGI. • Indicadores de Gestión. • Análisis PQRS. • Inspecciones de proceso. • Inspecciones órganos de control. • Servicio y producto no conforme. • Encuestas satisfacción del cliente. • Revisión Gerencial. • Gestión del riesgo SST y Ambiental. • Análisis de documentación. • Reporte de incidentes y accidentes SST y Ambiental. • Inspecciones de SST y Ambiental programadas. • Reportes de enfermedades laborales • Visitas Gerenciales. • Revisión anual del SGI por parte de la dirección. 	Partes interesadas Sistema de Gestión.	<p>Informes de auditorías internas y externas</p> <p>Indicadores de Gestión</p> <p>Informe PQRS</p> <p>Informe Satisfacción de cliente</p> <p>Informe Revisión por la Dirección.</p> <p>Resultados visitas órganos de control.</p> <p>Estadísticas de accidentalidad</p> <p>Reporte de inspecciones programadas y gerenciales</p> <p>Informe de revisión por la dirección</p>
2	Reporta al Profesional del SGI la no conformidad detectada, quien evalúa la pertinencia de la solicitud.	Líder de proceso	F-08-CA "Formato Acciones Correctivas y Preventivas"
3	<p>Analizan las causas que dieron o que pueden dar origen a la no-conformidad real o potencial con el fin de definir la corrección (Aplica solo para acciones correctivas) y tomar la acción correctiva o preventiva a seguir de tal forma que se garantice la no recurrencia u ocurrencia de la no-conformidad. Para ello se define como los 5 porqué's.</p> <p>En lo relacionado con las acciones de mejora, estas serán implementadas cuando se vea la necesidad de mejorar la eficacia de un proceso o se desee incrementar el impacto esperado sobre la satisfacción</p>	Líder de proceso Profesional SGI	F-08-CA "Formato Acciones Correctivas y Preventivas".

	del cliente o la seguridad y control de la cadena de suministro de la compañía.		
4	Evalúa la aplicación de la acción correctiva, preventiva o de mejora y presenta al Profesional del SGI indicando la fecha de implementación.	Líder de proceso	F-08-CA "Formato Acciones Correctivas y Preventivas"
5	Según lo establecido en el PHVA de la acción correctiva, preventiva o de mejora, procede a realizar las acciones definidas en cada etapa del ciclo.	Responsable aplicación de la acción	F-08-CA "Formato Acciones Correctivas y Preventivas"
6	El Profesional del SGI realiza el seguimiento de la acción correctiva, preventiva o de mejora tomada, realiza las observaciones correspondientes y determina si se da cierre o no de la no-conformidad. Si la acción es eficaz se registra en el tablero ACPM. Si la acción no es eficaz se debe emprender una nueva acción correctiva, preventiva o de mejora.	Proceso responsable de tratamiento de la No Conformidad.	Plan de Acción
7	Una vez verificado que la no conformidad detectada fue subsanada y que las causas que la originaron fueron eliminadas, se procede al cierre de la acción correctiva; en el caso de las acciones preventivas se debe determinar la eliminación de la causa potencial. Respecto a las acciones de mejora se verifica la eficacia en la mejora del desempeño o el incremento en el efecto deseado.	Profesional SGI	Plan de Acción

5.1. GESTIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Previo a establecer las acciones correctivas se habrá tenido que llevar a cabo una corrección a la no conformidad, una acción inmediata que elimine a corto plazo esa situación de incumplimiento que se ha detectado.

Para poder gestionar adecuadamente las acciones correctivas, se debe primero entender bien ciertos puntos básicos con el fin de eliminar la CAUSA de la no conformidad (para siempre).

¿Qué son y para qué sirven?

Las acciones correctivas son una herramienta que sirve para corregir todo tipo de fallas dentro de los procesos de la empresa, cuando se corrigen estos errores se está mejorando los procesos.

- **Acciones correctivas y correcciones:** Cuando se presenta una falla en un proceso, lo primero que se debe hacer es detenerla a esto le llamamos **corrección**, sin embargo, esto no elimina la causa raíz del problema y lo más probable es que en el futuro vuelva a presentarse.

Al implementar **acciones correctivas** se debe hacer un análisis de la causa raíz de la falla y al eliminar esta tenemos como resultado que no se vuelva a presentar nunca.

- **Acciones correctivas y acciones preventivas:** Una **acción correctiva** se toma cuando ya se ha presentado alguna falla en el proceso y se debe solucionar, mientras que la **acción preventiva** se toma cuando todavía no ha sucedido ningún problema y prevemos que algo negativo pueda ocurrir.

¿Dónde implementarlas?

Las acciones correctivas podrás implementarlas en donde se requiera corregir algo. Algunas pueden ser:

- Resultados de auditorías internas o externas que demanden acciones de mejora y/o corrección.
- Análisis de riesgos de la organización.
- Indicadores de desempeño que reflejen que el proceso no es efectivo.
- Falta de seguimiento a la revisión del SGI por parte de la Alta Dirección.
- Análisis de quejas y/o sugerencias de los clientes.
- Análisis de clima laboral con resultados negativos.
- Incumplimientos en cuanto a los niveles mínimos de satisfacción del cliente.

¿Cómo implementar las acciones correctivas?

a) Reunir a los líderes de proceso involucrados

Las fallas se pueden detectar en un proceso en particular, sin embargo, generalmente la solución del problema no va a provenir de un solo lado, es por eso que se debe identificar qué otros procesos pueden llegar a influir.

En esta reunión pueden participar todos los responsables de los procesos involucrados, se establecerá un moderador para iniciar el análisis de causa raíz, determinación de las acciones correctivas, entre otras actividades.

b) Realizar el análisis de causas raíz con la herramienta adecuada

Lo más importante de una acción correctiva es determinar adecuadamente la causa raíz de la no conformidad, porque si esto no se realiza de esta manera, posteriormente a pesar de las actividades implementadas, podría no haber solucionado nada.

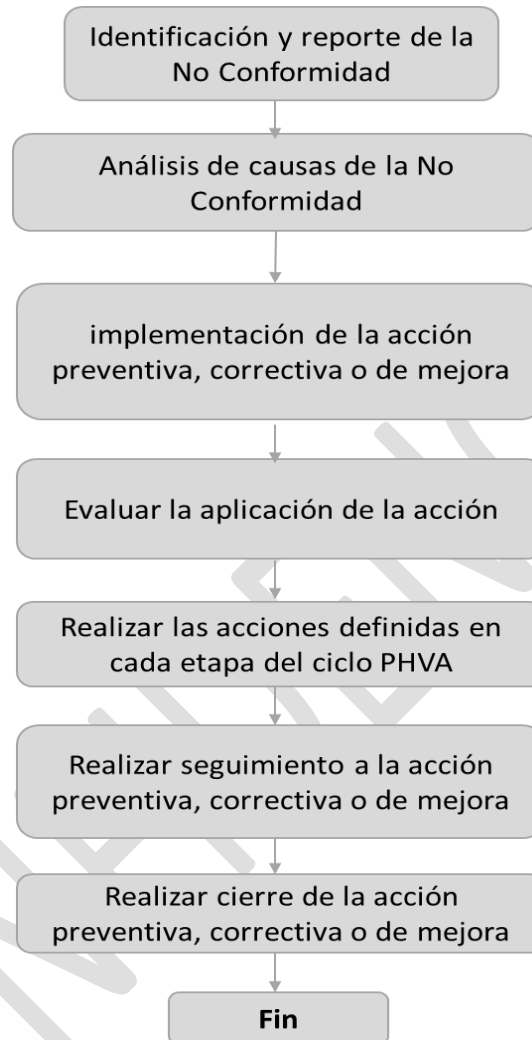
Para este análisis se pueden utilizar herramientas como: Gráficos de Pareto, Diagrama de espina de pescado, Diagrama de dispersión, Diagrama de causa y efecto, la metodología de los 5 porqués.

5.2. METODOLOGÍA DE LOS 5 PORQUES

Es una técnica de preguntas y respuestas, utilizada para explorar la relación causa / efecto sobre un problema particular. Actualmente se utiliza para determinar la(s) causa(s) raíz de un defecto o problema. El principio de esta metodología se base en considerar que, al aplicar 5 preguntas, se puede llegar a establecer a un nivel satisfactorio la causa efectiva de un problema o situación. Esto no quiere decir que no se pueda continuar haciendo más preguntas, sin embargo, la verdadera clave al aplicar esta técnica es fomentar la solución de problemas al evitar las suposiciones y trampas lógicas en lugar de seguir la cadena de causalidad directa.

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se relaciona el flujograma del procedimiento



7. REGISTROS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

F-08-CA "Formato Acciones Correctivas y Preventivas"

8. ANEXOS Y/O ESQUEMAS

No Aplica.