



## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

**Código**  
**Versión**  
**Tipo**  
**Implementación**

PR-M4-MCO-2  
2  
PROCEDIMIENTO  
28/09/2017

### 1. Objetivo

Definir el proceso para la gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora para asegurar su identificación, análisis y posteriormente la eliminación de las causas de las situaciones reales o potenciales no deseadas.

### 2. Alcance

Inicia con la identificación de la situación real o potencial no deseada u oportunidad de mejora y termina con la verificación de la eficacia de las acciones tomadas para su eliminación.

### 3. Campo de Aplicación

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la ESU.

### 4. Responsables

- **Profesional Especializado Oficina Estratégica:** Asegurar y garantizar el cumplimiento del procedimiento
- **Responsables de procesos:** Implementar y hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora que surjan en el proceso.

### 5. Términos y Definiciones

#### 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.

#### ACCIÓN DE MEJORA

Acción que se establece formalmente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos así como la mejora u optimización de un procedimiento, que pueden venir de la realización de estudios, revisiones al sistema, sugerencias del personal o clientes.

#### FUENTES DE IDENTIFICACIÓN

Son los mecanismos que pueden dar origen a una no conformidad, observación o recomendación, entre ellos se encuentran:

- Auditorías interna
- Auditorías externas
- Análisis de datos del proceso (Indicadores de Gestión).
- Análisis del reporte de las fallas en la prestación del servicio
- Autogestión y autoevaluación
- Evaluación de satisfacción de clientes.
- Resultados de la revisión por la dirección.
- Seguimiento y medición de procesos/productos/servicios
- Quejas, reclamos y sugerencias internas o externas.
- Administración del Riesgo
- Evaluación independiente de Control Interno
- Evaluación Independiente de Entes Externos
- Cumplimiento de los objetivos de calidad

#### NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

#### OBSERVACIÓN

Hallazgo que no incumple ningún requisito de la norma, pero que deben solventarse para mantener la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad.

#### RECOMENDACIÓN

Sugerencia que puede convertirse en una acción de mejora.

### 6. Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<b>Identificar situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora</b>	Se identifica la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora a partir de las diferentes fuentes de identificación para posteriormente registrar los planes de acción.	Funcionario Responsable de la acción



## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

PR-M4-MCO-2  
2  
PROCEDIMIENTO  
28/09/2017

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	<b>Registrar los planes de acción</b>	De acuerdo a la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora generada, se ingresa al formato de seguimiento planes de acción correctivos, preventivos y/o mejora para asignarle las respectivas acciones que se van a emprender.	Funcionario Responsable de la acción
3	<b>Analizar las causas de la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora</b>	Una vez se registra la situación se deben analizar las causas del porqué del hallazgo, realizando una revisión de las posibles situaciones que dieron pie a dicha situación.	Funcionario Responsable de la acción
4	<b>Definir plan de acción</b>	De acuerdo al análisis realizado se establece un plan de acción sea correctivo, preventivo o de mejora, que debe contener las actividades orientadas a eliminar la causa raíz de la situación. Este plan de acción se le deberá asignar un responsable de cumplimiento, fechas en la que se tiene programada la ejecución de las actividades, el seguimiento a la acción y el estado de la acción el cual será planificada, en ejecución, cerrada y evaluada la eficacia.	Funcionario Responsable de la acción
5	<b>Ejecutar y hacer seguimiento al plan de acción</b>	Luego que se define el plan de acción se procede a realizar la ejecución del mismo de acuerdo a las fechas programadas. En el proceso de ejecución se deben establecer igualmente fechas de seguimiento, donde se revisará si se está ejecutando adecuadamente según lo definido.	Funcionario Responsable de la acción
6	<b>Verificar la eficacia del plan de acción</b>	Una vez el responsable de la ejecución de las actividades concluye que dicha acción se puede cerrar, se debe proceder a verificar la eficacia del plan de acción. La verificación la realizará el Profesional Especializado Oficina Estratégica y determinará de acuerdo a las evidencias si la acción propuesta contribuyó a mejorar la gestión del proceso. Si la acción no fue eficaz se debe definir un nuevo plan de acción.	Profesional Especializado Oficina Estratégica
7	<b>Actualizar estado del plan de acción</b>	Si el plan de acción fue eficaz, se actualiza el estado del mismo a "Evaluada la eficacia" y se da por terminado el plan de acción.	Profesional Especializado Oficina Estratégica

## 7. Puntos de control

- Seguimiento a los planes de acción: El seguimiento a los planes de acción será responsabilidad de cada líder de proceso, quien deberá actualizar el Formato seguimiento planes de acción correctivos, preventivos y/o mejora cada vez que se adelante en su ejecución. Además la revisión a este Formato seguimiento planes de acción correctivos, preventivos y/o mejora lo realizará el Profesional Especializado Oficina Estratégica cada 3 meses para verificar la ejecución de acuerdo a las fechas programadas.

## 8. Documentos de Referencia

- Norma ISO 9001:2015

## 9. Formatos

- FT-M1-MCO-01 Seguimiento ACPM

## 10. Control de Cambios

VERSIÓN	CAMBIO
01	Levantamiento y documentación del procedimiento
02	Modificación de acuerdo a resultados modernización administrativa



## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional Especializado - Oficina Estrategica Fecha de elaboración: 28/09/2017	Gerente General Fecha de revisión: 28/09/2017	Gerente General Fecha de aprobación: 28/09/2017

Controlado