

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

OBJETIVO:	Establecer la metodología para identificar, determinar y analizar las acciones correctivas y preventivas al sistema integrado de gestión, y fijar los planes de acción tendientes a suprimir las causas de las No Conformidades reales y/o potenciales.
DUEÑO DEL PROCESO:	Coordinador de Sistemas de Gestión
ALCANCE:	Aplica a todos los procesos del sistema, desde la identificación de las acciones, verificación del cumplimiento de los planes propuestos para su tratamiento hasta el cierre correspondiente.

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.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Acción mejora: Acción tomada para incrementar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos, buscando optimizar el sistema de gestión y sus procesos.

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.

Plan de Acción: Actividades que se implementen de eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales.

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

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

SIG D 05 F 01 Registro de Tratamiento de acciones

ASPECTOS GENERALES

ELABORÓ: Viviana Gacha Grisales Coordinador de Sistemas de Gestión		REVISÓ: Carmen Lucía Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva		APROBÓ: Carmen Lucía Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva	
FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA

- Los líderes de procesos de TIMÓN S.A. son responsables cuando se presentan No Conformidades evidenciadas o potenciales, de identificar el origen o causa real que las genera, al igual que determinar y ejecutar el plan de acción acorde para eliminar o prevenir su ocurrencia.
- Las acciones correctivas y preventivas 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.
- Las acciones de mejora pueden ser sugeridas en cualquier momento del desarrollo normal de las actividades de los proceso, en ellas se debe evidenciar la mejora del sistema y aportar valor agregado al mismo.
- Las acciones correctivas requieren completar el espacio corrección del formato SIG D 05 F 01
- En caso de incumplimiento en el tratamiento de las acciones, el responsable soporta el por qué de la inobservancia, para que se re programe el plazo de cierre.
- Cuando la acción documentada no es eficaz, el facilitador o líder de proceso genera una nueva acción.
- Cualquier colaborador de la empresa puede presentar una no conformidad real o potencial del proceso o del sistema, pertenezca o no al proceso afectado, utilizando el formato designado para tal fin de modo que este remita la información al proceso de sistemas de gestión para su revisión y validación.
- Será responsabilidad del proceso de sistemas de gestión garantizar el tratamiento a todas las No Conformidades detectadas, mediante la recepción, registro y trámite de la información ante el proceso afectado.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar las fuentes que generan acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Se revisa y verifican las fuentes de información para determinar si en el proceso se requiere generar acciones Correctivas o Preventivas, estas fuentes son: a. Servicios No conformes originados por partes interesadas b. Quejas o reclamos de partes interesadas c. Fallas en el proceso d. Indicadores de gestión cuando presentan incumplimientos en su meta por tres periodos consecutivos e. Resultado de auditorías internas y/o externas. f. Resultados de Revisión por la dirección cuando el Dinamizador Ejecutivo lo determine g. Riesgos detectados por proceso h. Incumplimiento de requisitos legales y/o reglamentarios i. Incidentes o accidentes	Facilitadores o Líderes de proceso	N/A
2	Determinar la necesidad de documentar acciones correctivas,	Establecida la necesidad de generar una acción correctiva o preventiva, el responsable del proceso que la evidencia, solicita al Coordinador de Sistemas de Gestión el número consecutivo y diligencia en el formato SIG D 05 F 01 "Registro de Tratamiento de Acciones" el número	Facilitadores o Líderes de proceso	SIG D 05 F 01 Registro tratamiento de acciones

	preventivas y/o de mejora	consecutivo, fecha de la solicitud, proceso involucrado, tipo de acción, fuente, la descripción de la situación presentada, causas que generan la situación, plan de acción, plazo para el cumplimiento y responsables de su desempeño. Una vez documentada la acción, el responsable del proceso la entrega al Coordinador de Sistemas de Gestión para su seguimiento, verificación y cierre.		
3	Analizar causas del hallazgo	Para analizar las causas se pueden utilizar una de las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 o para evitar que ocurra. <p>Los tres (3) ¿Por qué?: Es una técnica sistemática de preguntas, utilizada en la fase de análisis de problemas, para buscar posibles causas principales. La técnica requiere que el equipo pregunte ¿Por qué? al menos tres veces para lograr tres niveles de detalle. Se utiliza para identificar las causas principales más probables de un problema.</p>	Líderes del proceso Coordinador de Sistemas de Gestión	SIG D 05 F 01 Registro tratamiento de acciones
4	Determinar plan de acción	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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones a ejecutar ✓ Responsable ✓ Fecha de ejecución <p>El plan de acción debe asegurar que se eliminen causas reales y potenciales según la situación descrita</p>	Involucrados en el plan de acción	SIG D 05 F 01 Registro tratamiento de acciones
5	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.	Responsables ejecución de actividades	SIG D 05 F 01 Registro tratamiento de acciones
6	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas	Con el propósito de verificar el cumplimiento de los planes definidos, se realizan seguimientos de acuerdo a las fechas y límites establecidos. 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. Para ésta actividad se puede contar con el apoyo de los Auditores internos.	Coordinador de Sistemas de Gestión	SIG D 05 F 01 Registro tratamiento de acciones
4	Cerrar las acciones correctivas, preventivas y/o	Cumplidas las acciones, se realiza el cierre de las mismas, previa verificación de las evidencias objetivas que las sustentan. Para cerrar la acción, se verifica que el	Coordinador de Sistemas de Gestión	SIG D 05 F 01 Registro tratamiento de acciones

	de mejora	<p>tratamiento dado elimine las causas que originaron la no conformidad real o potencial y se registra si la acción fue eficaz, conveniente y adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>Si se determina que la acción no fue eficaz (no elimino o elimino parcialmente las causas de las no conformidades reales o potenciales), es necesario generar una nueva acción.</p>		
5	Consolidar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Semestralmente, previa elaboración del informe de revisión por la dirección, se revisa el archivo de acciones correctivas y/o preventivas a fin de establecer el total de acciones durante el periodo y la eficacia de los planes tomados con relación al sistema.	Coordinador de Sistemas de Gestión	Borrador informe revisión por la dirección

3. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Modificación	Fecha
1	Cambio en el modelo de documentación por mejoras al sistema, a fin de ajustar y evidenciar las actividades de la empresa conforme al tipo de organización.	25/Ene/2010
2	Se ajusta etapa 1 teniendo en cuenta la aclaración de los casos en que se deben documentar acciones correctivas por servicios no conformes, quejas o reclamos de los clientes, por indicadores de gestión o por revisiones por la dirección.	11/Oct/2011
3	Se actualiza el documento en la sesión de descripción de actividades se adecua según el modelo PHVA, se incluye la actividad No 3. Analizar causas, No 4 Determinar plan de acción y No 5 Ejecutar plan de acción.	12/Feb/2013
4	Actualización de la Directriz teniendo en cuenta cambio de cargos.	06/Sep/2013
5	Se cambia el nombre de la directriz a "Directriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora" Se incluye dentro de las definiciones el concepto de acción de Mejora y plan de acción.	1/Abr/2014