
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código / Versión	SIG-PD-003 / V01
		Fecha de emisión	25/03/2021

CONTROL DE CAMBIOS

Código	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Elaboró	Reviso / Aprobó
SIG-PD-003	01	25/03/2021	Realización y codificación del documento	Analista de mejora continua	Comité de S.I

ELABORO	REVISO / APROBO
Analista de Mejora Continua	Comité de Gerencia

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código / Versión	SIG-PD-003 / V01
		Fecha de emisión	25/03/2021

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para asegurar la implementación de las acciones correctivas, preventivas del (SG-SST) y de mejora; eficaces y apropiadas que permitan eliminar las causas de las salidas no conformes, no conformidades, PQR en todos los procesos de **Grupo Pronum S.A.S.**

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación de la no conformidad mayor o menor, hasta el cierre de la solicitud y la evaluación frente a la eficacia de las acciones correctivas, preventivas o de mejora.

3. RESPONSABLES


Los líderes de Procesos de **Grupo Pronum S.A.S** son responsables de analizar las causas y aplicar las acciones correctivas cuando se requiera de las salidas no conformes, no conformidades y PQR, estableciendo su tratamiento y liderando su ejecución con el personal a cargo.

Gestión Gerencial.

- Garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de este procedimiento.
- Revisar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad frente a las no conformidades y acciones correctivas.

Sistemas Integrados de Gestión – HSEQ.

- Registrar las salidas no conformes de los productos.
- Garantizar el adecuado registro de las no conformidades y planes de acción que se ejecuten en cada proceso.
- Registrar las disposiciones finales o mejoras en la matriz de disposición final, para tener actualizada la misma.
- Publicar la matriz cada vez que se actualicen salidas no conformes nuevas o causas en los procesos.
- Validar en la matriz de disposición final la acción a realizar.
- El supervisor de calidad verifica la repetitividad o alto impacto de las salidas de productos y/o servicios no conformes, dando la indicación al líder de proceso para que se encargue de generar las acciones correctivas necesarias.
- Realizar el seguimiento de las acciones correctivas o de mejora ejecutadas en todos los procesos de la empresa.
- Junto con el líder del proceso ejecutar la evaluación de la eficacia de la acción correctiva.

 GRUPO PRONUM	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código / Versión	SIG-PD-003 / V01
		Fecha de emisión	25/03/2021

Líderes de proceso.

- Generar los planes de acción según formato establecido.
- Comunicar al supervisor de control calidad cuando requiera la inclusión de salidas no conformes en la Matriz de disposición final.
- Evaluar si el tipo de hallazgo requiere una acción correctiva, preventiva o de mejora.
- Investigar las causas de la salida no conforme y la no conformidad.
- Si requiere nuevos formatos o cambios en los procedimientos según la acción correctiva tomada revisa, informa y entrega al Sistema Integrado de Gestión HSEQ para la actualización documental.
- Socializar e implementar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que correspondan a su proceso.
- Realiza seguimiento permanente sobre la eficacia de las acciones correctivas preventivas o de mejora.
- Es responsable de tomar las decisiones procedentes frente a las reclamaciones internas del personal a su cargo, cuando estas ameriten ya sea por, salidas no conformes, PQR, No conformidades o Desviaciones.
- Rendir cuentas a Gerencia y sobre el estado de las acciones correctivas preventivas y mejora.

Todo Personal de Grupo Pronum S.A.S


- Reportar las salidas no conformes de los procesos al Sistema Integrado de Gestión HSEQ a la persona responsable del Sistema de Gestión de Calidad. Realizar la acción tomada o disposición final, de acuerdo con la Matriz de disposición final.

4. POLITICAS

- Cumplir con todos los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 y la ISO 14001:2015.
- La acción preventiva aplica únicamente como parte del SG-SST, para el restante de procesos aplica acciones correctivas y de mejora.

5. DEFINICIONES.

- **Acciones de Mejora:** Medida o acción que se lleva a cabo para incrementar los resultados de los productos y/o servicios y los procesos en términos de eficacia y eficiencia.
- **Acciones Correctivas:** Conjunto de Acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.


	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código / Versión	SIG-PD-003 / V01
		Fecha de emisión	25/03/2021

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. La corrección no garantiza la eliminación de una causa raíz.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** Capacidad o grado de cumplimiento de los objetivos propuestos con el fin de obtener el efecto deseado con el producto y/o servicio.
- **Hallazgos de auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de esta.
- **Mejora continua:** Proceso recurrente para aumentar la capacidad y cumplir los requisitos optimizando el desempeño.
- **Reproceso:** Redireccionar toda aquella salida no conforme para que cumplan con los requisitos del cliente.
- **Salida no Conforme:** Incumplimiento de un requisito antes de salir el producto o servicio al cliente final.
- **Liberación:** Acción tomada para liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Concesión:** La concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial no deseable para el SG-SST
- **PQR:** Es todo derecho que tienen los clientes de realizar (Petición, quejas, reclamos), sobre el producto o servicio que están recibiendo por parte de Grupo Pronum S.A.S.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito del sistema sea este especificado o no.
- **Desviaciones:** Anomalía o irregularidad en algún proceso.
- **Acción de Bloqueo:** Acción que se realiza de manera inmediata para bloquear una salida no conforme.
- **Causas:** Razón determinada a la que se debe que ocurra un acontecimiento o desviación determinada.
- **Disposición Final:** Acción final a realizar cuando se detecta una salida no conforme.

6. DESARROLLO.

Las acciones correctivas se dan como resultado de las siguientes fuentes.

FUENTES DE NO CONFORMIDADES.

 GRUPO PRONUM	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código / Versión	SIG-PD-003 / V01
		Fecha de emisión	25/03/2021

- Salidas no conformes (Cuando es repetitiva, o alto impacto económico)
- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Informes de revisión por la dirección.
- Resultados negativos en la encuesta de Satisfacción del Cliente.
- Comité de Seguimiento Gerencial.
- Resultados negativos en la encuesta de Satisfacción a Proveedores.
- Medición de los procesos (Indicadores de Proceso)
- Riesgo Materializados (Según matriz de riesgos SGC).
- PQR.
- Accidentes de trabajo (Graves y mortales).
- Incidentes de alto potencial (De actividades críticas).
- Informes de entes de control.

Una salida no conforme, no conformidad o un PQR conviene ser redactada de la siguiente forma:


- **Concreta:** Texto preciso detallado y bien delimitado.
- **Clara:** Evitando escribir textos dispersos o incoherentes.
- **Sencilla:** Utilizar un lenguaje que sea comprensible para las personas interesadas.
- **Objetiva:** Evitando expresar opiniones o redacciones confusas, vagas o triviales.

6.1 DETECCIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES.

- Todo el personal de **Grupo Pronum S.A.S** podrá identificar o detectar salidas no conformes de productos y/o servicios e informar al supervisor de control calidad. Las salidas no conformes se detectan antes de salir al cliente en los procesos misionales y compras de la empresa (Operación, Comercial, logística)
- Las inspecciones, controles de proceso, revisiones, quejas y/o reclamos internos podrán ser fuentes para detectar salidas no conformes.

6.2 REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES.

- Después de detectar la salida no conforme, el encargado de calidad del producto y el involucrado del proceso deben diligenciar el **Registro de Salidas No Conformes** (SIG-FM-007), de acuerdo con el **Instructivo para el tratamiento y disposición de SNC** (SIG-IG-002).
- Posterior a esto se revisa la **Matriz de disposición final** (SIG-FM-012), para verificar la tarea a ejecutar y darle una disposición final a la salida no conforme.

 GRUPO PRONUM	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código / Versión	SIG-PD-003 / V01
		Fecha de emisión	25/03/2021

- Cuando la salida no conforme tenga un impacto bajo y no se encuentre en la **Matriz de Disposición Final** (SIG-FM-012), se valida la disposición final entre el encargado de calidad del producto y el líder de proceso involucrado y se incluye en la **Matriz de disposición final** (SIG-FM-012).
- Al detectar una salida no conforme repetitiva o de alto impacto se procede a diligenciar en el **Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora** (SIG-FM-016) para el levantamiento de las acciones correctivas a tomar con el líder involucrado del proceso.

6.3 DETECCIÓN Y REGISTRO DE NO CONFORMIDADES.


Las no conformidades son aquellas que surgen de las fuentes de no conformidades y las relacionadas en el **Registro de salidas no conformes** (SIG-FM-007) que son repetitivas o de alto impacto y de momento son remitidas como una No conformidad.

- Las no conformidades identificadas en la **Encuesta de Satisfacción de Clientes** (GCS-FM-025), la **Encuesta de Satisfacción de Proveedores** (GAF-FM-035), **Formato de Informe de Auditoria** (SIG-FM-005), **Ficha Método Comité de Seguimiento** (GG-FM-007), **Informes de Auditorías Externas**, **Formato de Investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo** (SIG-FM-033). Se diligencian en el **Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora** (SIG-FM-016) para así eliminar la causa de la no conformidad.
- El Líder de proceso teniendo ya diligenciado el formato, valida la acción correctiva a tomar y se encarga de implementar la acción de acuerdo con lo comunicando a los involucrados y responsables.

6.4 DILIGENCIAMIENTO DEL REGISTRO Y ANALISIS DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O MEJORA.

La persona responsable del proceso o la encargada de plasmar la acción correctiva debe diligenciar el formato **Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora** (SIG-FM-016) detallando:

- **Fecha de la No conformidad:** En esta casilla se registra el día mes y año en el que ocurrió la no conformidad.
- **Centro de operación:** Marca con una (X) el centro de operación donde ocurrió el no conforme.
- **Procesos responsables:** Esta casilla corresponde al nombre del proceso o los procesos que participan en la No conformidad .
- **Descripción de la No conformidad:** Se redacta de forma clara, concreta, sencilla la no conformidad que se esté presentando según la fuente de no conformidad.

 GRUPO PRONUM	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código / Versión	SIG-PD-003 / V01
		Fecha de emisión	25/03/2021

- **Tipo de acción:** Si la acción que se va a realizar es correctiva, preventiva o de mejora
- **Fuente de no conformidad:** En estas casillas se determina el origen de ocurrencia de la no conformidad.
- **Corrección de la no conformidad:** Acción que se ejecuta para eliminar la no conformidad.
- **Investigación de las Causas:** Determinar por medio de las técnicas de los 3 porque, lluvia de ideas o causa que permita su respectivo análisis. El Líder de proceso debe determinar las causas preferiblemente en compañía de los involucrados, lo que permite analizar el problema y plantear acciones eficaces.
- **Plan de Acción:** Conjunto de acciones establecidas para subsanar las no conformidades y atacar la causa raíz de la no conformidad.
- **Responsable del Plan de Acción:** Se registra el nombre del colaborador responsable de ejecutar y desarrollar la actividad del plan de acción.
- **Fechas del plan de acción:** Es la fecha en la que el colaborador responsable se compromete a dar por cumplida la actividad.
- **Seguimiento y observaciones:** En este se describe los avances de cada actividad hasta que se de por cumplida en su totalidad.
- **Verificación de Eficacia:** El líder de mejora continua es el responsable de realizar el seguimiento de las acciones y evaluar si los resultados fueron eficaces y determina si la acción correctiva o de mejora se da por cerrada o no.
- **Responsable del seguimiento:** Colaborador encargado de garantizar el cumplimiento de estas acciones
- **Fecha de cierre:** Fecha en la cual se da por cerrada en su totalidad todas las actividades que se plasmaron para solucionar la no conformidad.

6.4.1 EXPLICACIÓN DE MÉTODOS DE ANÁLISIS DE CAUSAS.

- **Los 3 por qué.**


Técnica basada en realizar preguntas para exponer las relaciones de causa-efecto que genera un problema en particular.

Objetivo.

El objetivo final de los 3 porque es determinar la causa-raíz de un defecto problema.

Procedimiento.

1. Se pregunta por primera vez por qué sucede la no conformidad.

 GRUPO PRONUM	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código / Versión	SIG-PD-003 / V01
		Fecha de emisión	25/03/2021

2. Se pregunta por segunda vez añadiéndole al por qué la respuesta del primer por qué.
3. Se pregunta por tercera vez añadiéndole al por qué la respuesta del segundo por qué.
4. De acuerdo a la no conformidad generada en ocasiones se pueden realizar 2 porque para llegar a la causa raíz.

- **Lluvia de ideas.**

Es una técnica mediante la cual, en forma ordenada, un grupo de personas genera ideas sobre un tema específico, luego por votación se depura la lista inicial hasta que se escogen los más representativos del grupo por consenso.

6.5 VERIFICACIÓN DE EFICACIA.

La verificación de eficacia es la que permite realizar el cierre del **Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora** (SIG-FM-016).

- En caso de que las acciones tomadas no sean eficaces, se debe marcar que no fue eficaz la propuesta implementada y se emite una nueva solicitud, que según el caso se mantendrá como correctiva.
- En caso que la acción implementada sea eficaz se cierra la acción correctiva discriminando fecha de cierre.
- El Responsable del SGC debe estar al tanto del cierre y eficacia en el **Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora** (SIG-FM-016) haciendo seguimiento continuo y permanente a las implementaciones de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

7. ANEXOS

- Registro de Salidas No Conformes (SIG-FM-007).
- Matriz de Disposición Final (SIG-FM-012).
- Matriz de Cumplimiento Legal (GG-FM-002).
- Encuesta De Satisfacción De Clientes (GCS-FM-025).
- Encuesta De Satisfacción De Proveedores (GAF-FM-035).
- Formato de Informe de Auditoria (SIG-FM-005).
- Ficha Método Comité de Seguimiento (GG-FM-007).
- Instructivo para el tratamiento y disposición final de SNC (SIG-IG-002).
- Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) (GCS-FM-023).
- Registro y análisis de acciones correctivas, preventivas y/o mejora (SIG-FM-016).