	ACCIONES PREVENTIVAS		Código	
			GR-DC-007	
	Fecha De Vigencia	12/03/2019	Versión 1	Página 1 de 5

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para eliminar las causas, de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia y describir la metodología para emprender las acciones de mejoramiento.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica para la toma de todas las acciones preventivas del S.G.I. de la empresa FIRMA CALIDADSG S.A.S.

El procedimiento cubre desde la identificación de la situación, problema o no conformidad potencial, hasta el seguimiento de la eficacia de las acciones tomadas, incluyendo su consolidación para la revisión por la dirección. Igualmente, este procedimiento cubre la identificación de oportunidades de mejora y mejoramiento continuo.

3. Referencia Normativa

ISO 9001

Decreto 1072

4. Responsabilidades.

Es responsabilidad del director de proyectos:

Investigar o conformar equipos de investigación para el análisis de la no-conformidad potencial presentada en los servicios o la operación de los procesos y hacer seguimiento a las acciones de mejoramiento.

Verificar que se registren las acciones de mejoramiento y las no conformidades potenciales y se presente un plan de acción para cada una de las no conformidades potenciales.

Establecer el plan de acción preventiva, la verificación y efectividad de estos durante la operación de los procesos cuando aplique.

Verificar la ejecución y la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

5 Definiciones

5.1 Acción correctiva


Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

5.2 Acción preventiva

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

5.3 Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

	ACCIONES PREVENTIVAS		Código	
			GR-DC-007	
	Fecha De Vigencia	12/03/2019	Versión 1	Página 2 de 5

5.4 Causa

Razón por la cual se ha presentado, o es posible que se presente una no conformidad.

5.5 No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

5.4 Sugerencia

Petición, insinuación o propósito de una idea

5.7 Queja

Comunicación de un cliente externo, en forma verbal o escrita sobre un producto o servicio, con razón o sin ella.

5.8 Responsable

Persona designada por el Sistema de Gestión Integral para investigar las causas que originaron la no conformidad y proponer la acción correctiva.

5.9 Oportunidad de mejora


Situación que puede ser aprovechada para obtener resultados superiores a los fijados y/o obtenidos. La oportunidad de mejora no está condicionada a la identificación de una no conformidad.

5.10 Sistema de Gestión Integral. El sistema de gestión integral se compone del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Gestión de Calidad

6 Actividades

La ocurrencia de toda no conformidad potencial identificada y que, a juicio del líder del proceso, constituya o tenga un impacto en el sistema de calidad afectando la calidad de los servicios, debe ser prevenida, para lo cual se asignará un responsable para establecer un plan de acción preventivo que elimine las causas, evaluación y registro en la necesidad de implementar una acción preventiva, puede surgir de los siguientes eventos:

- Cuando indicadores estadísticos muestren tendencias o anomalías en el comportamiento del producto o el proceso.
- Cuando las auditorias demuestren observaciones repetitivas o recurrentes en el producto, el proceso o el sistema “una misma cláusula ISO incumplida en forma recurrente”.
- Quejas o recomendaciones de clientes, recibidas de cualquier fuente confiable.
- Cuando los indicadores de gestión muestran un desmejoramiento en el sistema, el proceso o el servicio.
- Una observación que por su impacto, gravedad o magnitud exija, erradicación y control definitivo.
- Resultados de revisión por la dirección.
- Incidentes
- Actos inseguros o condiciones inseguras

	ACCIONES PREVENTIVAS		Código	
			GR-DC-007	
	Fecha De Vigencia	12/03/2019	Versión 1	Página 3 de 5

6.1.2 Cualquier colaborador de la empresa FIRMA CALIDADSG S.A.S. relacionado con el Sistema de Gestión Integral puede identificar una situación, no conformidad o problema que conduzca al establecimiento de una acción preventiva o mejora. Esta información deberá ser canalizada por el director de proyectos.

La identificación de situaciones o no conformidades potenciales deben estar basadas en evidencia objetiva, respaldada en lo posible por datos cuantitativos. Por ejemplo, en el caso de los indicadores se deben mostrar los resultados obtenidos y los hechos que obligan a tomar la acción (preventiva u oportunidad de mejora).

Existen otros casos, como el de encuesta de satisfacción del cliente, que permite identificar aspectos para la mejora.

6.1.3 A partir de la información obtenida de las diferentes fuentes sobre desviaciones potenciales en los productos, los procesos, o el sistema de calidad, se emprende la acción preventiva.

6.1.4 Las acciones que se generen por iniciativa propia y que apunten al mejoramiento u optimización de un procedimiento, proceso por parte del personal de las áreas o auditorías externas.


El formato de consolidado de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora configura uno de los elementos de entrada a la revisión que sobre el sistema de gestión de calidad integral se realiza en la empresa FIRMA CALIDADSG S.A.S. El consolidado de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora se lleva por año en medio magnético.

6.2 Procedimiento

Las acciones preventivas se podrán realizar a través del análisis de los riesgos por proceso o por medio del formato de acciones preventivas se establecen los elementos que han sido definidos para dar solución a las no conformidades potenciales. El diligenciamiento del formato de acciones preventivas se realiza de la siguiente manera en el campo Acción N° se especifica el número de la no conformidad potencial de acuerdo con el consecutivo de acciones preventivas por año.

La interacción entre la toma de acciones y los riesgos identificados por la organización, es consecuente debido a que toda acción, generará una cantidad de actividades que podría impactar a la organización de diferentes maneras, por esta razón cada vez que se tome una acción esta debe ser considerada como un riesgo y/o oportunidad y en caso que lo amerite, la acción esta deberá ser considerada en la matriz de riesgos por proceso.

La interacción entre la toma de acciones y las consecuencias, por los cambios identificados en la no conformidad potencial, es lo que representara para la organización un cambio, por tal motivo cada acción correctiva, preventiva o de mejora deberá considerarse en la planificación de cambios y contemplar los atributos que se determinen con el objetivo de asegurar los cambios del sistema de gestión integral.

	ACCIONES PREVENTIVAS		Código	
			GR-DC-007	
	Fecha De Vigencia	12/03/2019	Versión 1	Página 4 de 5

Para el análisis de problemas potenciales la metodología de aplicación es de “3 a 5 por que”.

En las reuniones del comité de auditoría se hace seguimiento a las acciones preventivas tomadas, a través del análisis de los indicadores de las gestiones y/o cualquier otro evento puntual donde se pueda verificar el desempeño de la aplicación de las acciones tomadas.

Cuando se requiere emprender una oportunidad de mejora se diligencia en el formato (GR-FR-005), diligenciando los siguientes campos:

6.2.1 Tipo de acción. Selecciona la acción a tomar, esta podría ser correctiva, preventiva o de mejora

6.2.2 Fuente de la acción. Selecciona el motivo por la cual se decide tomar la acción.

6.2.3 Proceso responsable. Selecciona el proceso responsable de ejecutar la acción correctiva, preventiva o de mejora.

6.2.4 Fecha de reporte de acción. Digital la fecha en que se reporta la toma de acción.

6.2.5 Descripción del hallazgo. Se describe la no conformidad detectada en forma detallada.

6.2.6 Normas/ requisitos afectados. Se define frente a la norma el requisito o requisitos afectados por la no conformidad.

6.2.7 Análisis de riesgos en la toma de acción


En el manejo de las no conformidades la organización debe asegurar que se especifiquen los criterios para:

- Reaccionar ante la no conformidad potencial y, cuando sea aplicable:
- Hacer frente a las consecuencias
- La determinación de si existen no conformidades potenciales similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y
- Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad

6.2.7 Etapa 1 análisis de causas. Se registran “3 ¿Por qué?” identificando la causa raíz de la no conformidad potencial.

En este punto se describe en una forma clara y precisa las posibles causas de la no conformidad potencial, debe tenerse especial cuidado de no entrar a justificar la desviación, si esto sucede es un indicativo de que se está viendo el problema como algo personal y no se están analizando los hechos, para identificar las causas.

6.2.8 Etapa 2 formulación e implementación del plan de acción preventivo. Se describen las actividades necesarias para suplir la causa detectada, el responsable y la

	ACCIONES PREVENTIVAS		Código	
			GR-DC-007	
	Fecha De Vigencia	12/03/2019	Versión 1	Página 5 de 5

fecha propuesta para la ejecución de la acción esto podrá registrarse en el formato de riesgo por proceso o en el de acciones preventivas.

6.2.9 Etapa 3 seguimientos al plan de acción. Se registra la fecha de seguimiento, cumplimiento a la actividad (SI o NO), soportes evidencias, cargo del responsable del seguimiento y la observación donde se escribe alguna información o comentarios adicionales respecto

6.2.10 Etapa 4 verificación de la eficacia de la acción preventiva. Se registra la fecha de la verificación, si o no es eficaz la acción, justificación de la eficacia y el cargo del verificador.

En las reuniones del comité de auditoría se hace seguimiento de la revisión de la eficacia de las acciones tomadas a partir de los riesgos por proceso o acciones preventivas, a través del análisis de los indicadores de las gestiones y/o cualquier otro evento puntual donde se pueda verificar el desempeño de la aplicación de las acciones tomadas.

6.2.12 Consolidación e informe para revisión por la Dirección.

Todas las acciones preventivas tomadas a partir del análisis de los riesgos por proceso o descritas en el formato de acciones preventivas y las acciones de mejoramiento que se generen en FIRMA CALIDADSG SAS deben ser reportadas por el director de proyectos en el formato consolidado de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, para cada acción identificada, la fecha en que se inicia la acción, el número de la acción, la causa, el responsable, el estado en que se encuentra y las observaciones relativas a su seguimiento.

Este consolidado de acciones se revisa mensualmente en las reuniones del comité de auditoría y configura uno de los elementos de entrada a la revisión que sobre el sistema de gestión de integral, que se realiza la empresa FIRMA CALIDADSG SAS.

7. Registros generados

Acciones correctivas, preventivas y de mejora (GR-FR-005)

Consolidado acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento (GR-FR-014).

Riesgo de procesos.

8 Documentos referenciados

Control de la información documentada (GR-DC-004)

Acciones correctivas (GR-DC-006)