	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO:	PD-GM-003
		VERSIÓN:	1
	PROCESO: GESTIÓN DE MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer y describir los lineamientos para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora, en el Sistema Integrado de Gestión de las empresas Expreso Palmira S.A, Logística EP y Solturismo S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la organización involucrados en el Sistema Integrado de Gestión.

3. DEFINICIÓN

No conformidad: Incumplimiento a un requisito.


Conformidad: Cumplimiento de un requisito previamente establecido.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.


Acción de mejora: son aquellas con las cuales se evidencia la mejora del Sistema Integrado de Gestión, más que el mantenimiento del mismo, y que no corresponden exactamente a correcciones, acciones correctivas o preventivas. Se relacionan con el hecho que a pesar que las cosas se están haciendo bien, o se está cumpliendo con los requisitos del sistema, se pueden hacer mejor. Son aquellas acciones que aumentan la capacidad de respuesta al usuario.

Plan de acción: conjunto de actividades que se implementan para eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales.

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO:	PD-GM-003
		VERSIÓN:	1
	PROCESO: GESTIÓN DE MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4. CONTENIDO


NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Detectar incumplimiento	Acciones correctivas y preventivas son generadas por: incumplimiento en indicadores, no conformidades en auditorías internas y externas, quejas de clientes, y análisis de riesgos o situaciones que impacten el Sistema Integrado de Gestión.	Personal involucrado en cada proceso (todos los niveles)	N/A
Describir la situación	Se describe la situación diligenciando el formato Reporte de acción correctiva / mejora.	Líder del proceso	Reporte de acción correctiva, preventiva o de mejora
Analizar Causas	Analiza las posibles causas de la no conformidad mediante las metodologías propuestas y registrar en el formato las seleccionadas como principales.	Líder del proceso / Coordinador del SIG	Reporte de acción correctiva, preventiva o de mejora
Definir acciones de mejora y someter a aprobación	Considerando las causas principales, se define las actividades que se deben realizar con el fin de eliminar y/o evitar la no conformidad o el riesgo. Se Define para cada actividad el responsable y el plazo máximo de ejecución. Se Informa sobre la acción al Coordinador de Calidad, y se suben a la plataforma del sistema con permiso para cada proceso responsable.	Líder del proceso / Coordinador del SIG	Reporte de acción correctiva, preventiva o de mejora
Implementar acciones	Se Ejecutan las actividades planificadas que fueron descritas en el punto anterior.	Líder del proceso. Coordinador de Calidad	Reporte de acción correctiva, preventiva o de mejora
Hacer seguimiento a la Acción	Verifica el cumplimiento de las actividades en los tiempos definidos y la eficacia de las acciones implementadas.	Coordinador del SIG /Auxiliar de Calidad / Líder del proceso.	Reporte de acción correctiva, preventiva o de mejora
Cerrar la acción Implementada	El Responsable de Proceso informa al Coordinador del SIG cuando se hayan llevado a cabo todas las actividades y hayan cumplido el objetivo de eliminar la causa raíz de la no conformidad o del riesgo hallado.	Líder del Proceso / Coordinador del SIG	Reporte de acción correctiva, preventiva o de mejora

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO:	PD-GM-003
		VERSIÓN:	1
	PROCESO: GESTIÓN DE MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Conservación de la evidencia	El Coordinador de Calidad conserva el documento original en su archivo y deja la copia escaneada en la carpeta asignada para conservar las acciones en la plataforma del Sistema de Gestión.	Coordinador de Calidad	Reporte de acción correctiva, preventiva o de mejora
-------------------------------------	--	------------------------	--

Fuentes de acciones de mejora determinadas en la empresa:

FUENTE (Responsable)	CRITERIOS
I. Reclamaciones del cliente externo. (Gerencia comercial / Call center)	Toda reclamación genera una acción correctiva que se gestiona según el procedimiento de gestión de reclamaciones. La reclamación se puede cerrar con la copia de la acción correctiva aprobada.
II. Desempeño de los indicadores de gestión del SGC (Todos los responsables de proceso)	El incumplimiento de la meta de un indicador genera siempre y de forma directa una acción correctiva. El responsable del proceso debe preparar la acción correctiva y presentarla al Gerente durante la reunión para la revisión de los informes de gestión mensual de cada proceso. El Gerente debe asegurarse que se tomen acciones correctivas formales cuando se incumplan las metas de los indicadores de todos los procesos.
III. Por reportes de incidentes y accidentes de trabajo	Todo accidente e incidente de salud y seguridad industrial genera una acción correctiva, debido al impacto que esto tiene en el cumplimiento legal y en la mitigación de riesgos reales y potenciales importantes para la empresa. El Coordinador de Salud Ocupacional es responsable de abrir las acciones correctivas de este ítem.
IV. Resultados de auditoría (Responsable del proceso en cual se detectó el hallazgo)	En todos los casos donde se determinan hallazgos de auditoría se deben abrir acciones correctivas. Aplica en todas las auditorías tanto internas, como externas.

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO:	PD-GM-003
		VERSIÓN:	1
	PROCESO: GESTIÓN DE MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

V. Plan Estratégico (Fortalezas y Oportunidades) (Todos los responsables de proceso)	Estas acciones corresponden a las iniciativas basadas en las prioridades de la empresa, evidenciadas en la Mejora Continua y se relacionan basadas en que a pesar de que las actividades se están haciendo acorde a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, están se pueden hacer mucho mejor con el fin de aumentar la eficiencia y la eficacia de la respuestas suministradas a las necesidades de nuestros clientes.
--	---

5. RESPONSABILIDAD

Coordinador de Calidad: Coordinar y controlar las actividades concernientes a las acciones tomadas por los procesos para la mejora, corrección o prevención de riesgos presentes en sus procesos.

Gerente Administrativo: Verificar el cumplimiento y fechas de ejecución de los planes de acción propuestos para la mejora o la prevención de los riesgos identificados.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Andrés Peña	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Coordinador de calidad	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa