PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

1. Objetivo

Establecer la metodología para el análisis, formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, conducentes a eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales detectadas en CONSORCIO USAQUEN VIAL 2025, y todas aquellas acciones cuyo fin sea optimizar el desempeño de los procesos; asegurando su oportunidad y pertinencia.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos de CONSORCIO USAQUEN VIAL 2025 y sus responsables deben verificar la implementación de las acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo de la empresa. Inicia con la recopilación por parte del Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo del proceso y finaliza con la actualización del plan de mejoramiento empresarial o por procesos.

3. Responsables

- Representante Legal
- Líder de procesos (Jefe de área, jefe de oficina, encargado)
- Responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo

4. Condiciones generales

4.1 Las no conformidades pueden ser identificadas y registradas por cualquier empleado de la Empresa.

4.2 La acción de mejora puede ser detectada por cualquier empleado y contratista.

4.3 Toda no conformidad puede conllevar a una corrección, pero no todas las no conformidades llevan a acciones correctivas. Por lo tanto de forma mensual, el líder de proceso con el apoyo de la persona responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo remitirá las no conformidades identificadas a otros procesos, para que sean incluidas en el análisis respectivo, es decir, verificar el grado de importancia.

4.4 Para el análisis de causas de las no conformidades reales o potenciales identificadas, el líder de proceso designará un grupo de trabajo para que por medio del formato Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora, se desarrolle la metodología y análisis de causas de la no conformidad.

4.5 El cierre de una acción correctiva, preventiva y/o de mejora debe ser realizado de acuerdo con la naturaleza de su origen, considerando los siguientes aspectos

ORIGEN	RESPONSABLE DEL CIERRE
Auditorías Externas: Realizadas por los Entes de control, Entes de certificación internacionales, entre otras entidades.	Entidad de control o ente certificador que comunicó el hallazgo.
Auditorías Internas: Realizadas por la Asesoría de Control Interno, producto de la ejecución del Programa Anual de Auditorías y Auditorias solicitadas por Dirección.	Asesoría de Control Interno
Procesos de Criadero los dos Amigos: Hallazgos identificados (no conformidades) por los equipos de trabajo de los procesos de la Empresa.	Responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Las fuentes de información y análisis para la identificación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora son:

- Cumplimiento de los objetivos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Medición de objetivos y metas
- Resultados de revisiones por la Dirección.
- Satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Producto y/o Servicios no conformes presentados.
- Quejas, reclamos, peticiones y sugerencias.
- Medición y control de los procesos.
- Matriz de peligros y Riesgos
- Informes de entes de control
- Acuerdos de gestión

5. Definiciones

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **No conformidad:** Un incumplimiento de un requisito.

- **Producto / Servicio No conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos aplicables.

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. *Nota 1* Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. *Nota 2* Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

- **Acción correctiva:** Conjunto de Acciones tomadas para eliminar la(s) causa (s) de una no conformidad real u otra situación indeseable. *Nota 1* puede haber más de una causa para una no conformidad real. *Nota 2*. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. *Nota 3* Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

- **Acción preventiva**: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. *Nota1* Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. *Nota 2* La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

- **Delegado equipo operativo:** Es el servidor público designado que garantiza la ejecución de las actividades establecidas en la formulación de la acción correctiva o acción preventiva, según sea el caso; y es quién al término de la realización de esas actividades debe informar a la Sub Dirección de Diseño y Análisis Estratégico.

- **Grupo de Trabajo:** Lo conforman el conjunto de empleados que soportan al Líder de la Acción (Encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo) participando en el análisis e identificación de las causas de la no conformidad real o potencial; así como de la ejecución de las acciones. Este grupo

es designado por el Subdirector o jefe de Oficina correspondiente.

- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Nota: la medición de la eficacia se denomina en la ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.