1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para eliminar las causas que generan No Conformidades reales y/o potenciales en los procesos del Sistema de Gestión Integral de la Organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las no conformidades reales o potenciales que se detecten en cualquiera de los procesos del sistema de gestión integral.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva (AC): Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva (AP): Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción de Mejora (AM): Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas. Acción que genere impacto positivo a la actividad, procedimiento, proceso, o al Sistema.

Auditoría Interna: Actividad sistemática, independiente, objetiva de aseguramiento y consulta realizada para obtener evidencias del grado de cumplimiento de un criterio establecido, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir con sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Causa raíz: Es cuando existe un problema sistémico que se mantiene de forma recurrente, y de forma especial cuando además cuesta dinero, recursos y la satisfacción del cliente, y se tiene que asegurar que no vuelva a suceder. Cuando esto ocurre, se realiza un buen análisis de causa raíz como parte del proceso de acción correctiva ayudando a obtener el mayor beneficio para resolver el problema.

Cierre de una acción: Es el evento en el que analiza y se determina el cumplimiento de las actividades. Para decidir el cierre de una acción preventiva, correctiva o de mejora, se debe revisar que el proceso, realizó la corrección / análisis de la causa y los resultados se lograron a través de actividades soportadas con evidencia objetiva (incluyendo documentación de soporte). Una vez que la situación es satisfactoria, se da por cerrada.

Corrección: Es la acción que se realiza para llevar a cabo una solución inmediata del problema más obvio para eliminar la no conformidad y hacer que el producto o servicio sea aceptable.

Efectividad: Relación entre el resultado y el objetivo.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Evaluación: Es el proceso mediante el cual la tercera línea de defensa establece el estado de cumplimiento de las acciones basado en el seguimiento realizado por la segunda línea de defensa y la valoración de la efectividad verificando la eliminación de la causa raíz.

No conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito, que conlleva a la adopción de acciones de tipo correctivo preventivo.

Oportunidad: Consiste en la verificación del reporte de la información en los plazos establecidos.

Plan de Mejoramiento: Es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de Auto evaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de control.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Seguimiento: Es el proceso mediante el cual la segunda línea de defensa establece el grado de cumplimiento de las actividades previstas en el plan de mejoramiento, utilizando los criterios de oportunidad, pertinencia y calidad de la información.

4. RESPONSABLE

El Líder del proceso, debe dar cumplimiento a las actividades definidas en el plan de mejoramiento del SIG, garantizando los criterios de oportunidad, calidad y efectividad, y que éstas se hayan desarrollado: ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA.

5. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	**IDENTIFICAR NECESIDAD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS** Con base en las evidencias de las auditorías, los resultados de los indicadores por procesos, las encuestas de satisfacción del cliente, la revisión por la dirección, la evaluación de requisitos legales, la identificación de peligros y riesgos, el incumplimiento de requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, y en general el análisis de datos, se identifica la necesidad de tomar acciones correctivas o preventivas.	N/A	Responsable del Proceso.
2	**REVISAR NO CONFORMIDAD ENCONTRADA O POTENCIAL** Se revisa la No conformidad encontrada o potencial y se registra en el Formato acciones correctivas, preventivas y/o mejora involucrando, según sea apropiado, los documentos y registros asociados a las fallas detectadas. De igual forma se establecen las causas de las No conformidades reales o potenciales utilizando mecanismos de análisis como el método del porqué y/o lluvia de ideas. De manera que se identifique la causa principal. En caso de que la acción correctiva y /o preventiva identifique nuevos peligros significativos o la necesidad de controles nuevos o modificados, estos se deberán analizar de igual forma por medio de los procedimientos de identificación de peligros y valoración de riesgos.	CPL-FT-GI-140 Acciones correctivas/preventivas/mejora	Líder de cada proceso Auxiliar HSEQ
3	**ESTABLECER ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS** Se establecen las acciones correctivas o preventivas encaminadas a eliminar las causas identificadas en el análisis. Se establece la acción, corrección, el	CPL-FT-GI-140 Acciones correctivas/preventivas/mejora	Responsable del Proceso.

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	responsable, la fecha de implementación, la fecha de seguimiento a la eficacia y el responsable por el seguimiento.		
4	**ESTABLECER ACTIVIDADES PARA PREVENIR LA OCURRENCIA DE PROBLEMAS REALES Y/O POTENCIALES.** Se establecen acciones para eliminar las causas y para solucionar el problema. A partir de esas causas se establecen actividades, para prevenir la ocurrencia de problemas reales y/o potenciales. Las determinaciones tomadas se definen teniendo en cuenta el impacto del inconveniente dentro de la organización y los recursos que posee la organización.	CPL-FT-GI-140 Acciones correctivas/preventivas/mejora	Líder de cada Proceso.
5	**SUMINISTRAR RECURSOS** En caso de ser necesario se divulga al personal afectado por las decisiones para eliminar las causas bien sea de una acción correctiva o preventiva y así asignar a cada uno las tareas y el tiempo para implementar las actividades. Se suministran recursos según sean necesarios con el fin de desarrollar lo establecido dentro de las acciones correctivas y preventivas	CPL-FT-GI-140 Acciones correctivas/preventivas/mejora	Líder de cada Proceso.
6	**EVALUAR EFICACIA DE LAS ACCIONES** Se evalúa si las acciones tomadas eliminaron realmente las causas de la No conformidad real o potencial evitando su ocurrencia. Si la acción fue eficaz se cierra la no conformidad, si no se debe proponer una nueva acción correctiva y/o preventiva.	CPL-FT-GI-140 Acciones correctivas/preventivas/mejora	Líder de cada proceso Auxiliar HSEQ

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

ISO 9001: 2015
ISO 14001:2015
ISO 45001: 2015
Decreto 1072 de 2015

7. TABLA CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	**DESCRIPCIÓN**	**ACTUALIZADO POR**
2/10/2025	Emisión documento	Luis Villamarin