

	PLAN DE CALIDAD	Código: PGC-PC-02
	MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Fecha actualización: 17/07/2026 Versión: 1 Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para la toma de acciones correctivas y preventivas cuando se presenten No Conformidades en el desarrollo de las actividades del proyecto, con el fin de eliminar las causas de su ocurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las acciones correctivas y preventivas establecidas por la organización ante la ocurrencia de No Conformidades, identificación de producto No conforme y/o reclamos de las partes interesadas, durante el desarrollo de sus actividades.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente.

Acción Preventiva: Acción emprendida para eliminar las causas de una posible no conformidad, defecto u otra situación no deseable, para evitar que ocurra.

Conformidad: El cumplimiento de requisitos especificados.

Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

No Conformidad: El incumplimiento con los requisitos especificados.

No Conformidad Mayor: Pueden ser causadas por una falta de documentación del sistema de gestión o una inconsistencia en la implantación del sistema. Las No Conformidades mayores pueden:

- Causar gran daño a otras operaciones de la empresa.
- Poner en peligro la certificación de la empresa.
- Afectar grandemente a la calidad del producto / servicio.
- Poner en riesgo la satisfacción de los clientes.

No Conformidad Menor: Son pequeñas discrepancias o lapsos en la documentación del Sistema. No afectan tan directamente a la calidad del producto o servicio y en su mayor parte, son fácil de corregir. Las No Conformidades Menores, son normalmente controladas para implantar acciones correctivas en la próxima auditoría interna.

No Conformidad Potencial: Es un incumplimiento menor que no ha ocurrido pero que si no se hace nada al respecto, terminara ocurriendo convirtiéndose en un incumplimiento real.

Observación: Es un hallazgo el cual se puede tener en cuenta para mejorar el sistema de gestión.

Producto No Conforme: Es el resultado de un proceso que no cumple los requisitos. En la organización se determina Producto No conforme a aquellos materiales o productos de la organización que no cumplen las especificaciones técnicas establecidas.

Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su

	PLAN DE CALIDAD	Código: PGC-PC-02
	MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Fecha actualización: 17/07/2026 Versión: 1 Página 2 de 2

utilización prevista.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

4. CONDICIONES GENERALES

Con el propósito de detectar, analizar y eliminar las causas reales y potenciales de no conformidades, se utilizan fuentes adecuadas de información, tales como auditorías internas, inspecciones, registros del sistema, quejas del cliente, mantenimiento preventivo, análisis de los datos de control del SGI, como mecanismos de identificación de falencias y/u oportunidades de mejora, para la implementación de ACPM.

Actividad	Responsable	Registro
Cualquier miembro la organización que detecte el hallazgo, deberá reportarlo oportunamente ante su jefe inmediato o un responsable del proceso de Calidad, utilizando los mecanismos establecidos por la organización para dejar evidencia, PCL-FR-024 Solicitud de Acción, Correctiva, Preventiva y de Mejora.	Todo el personal	PGC-FR-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora
Las No Conformidades, se pueden identificar a través de: a) Materiales b) Procesos c) Servicios d) Auditoria Interna e) Auditoria Externa f) Accidente Laboral g) Enfermedad Laboral h) Revisión de la Dirección i) Reclamo del Cliente j) Evaluación de Satisfacción del cliente k) Seguridad l) Salud m) Ambiental n) Plan de calidad o) Cualquier otra fuente que dé como resultado una no conformidad	Todo el personal	PGC-FR-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora
Establecer el tipo de problema identificado: a) No Conformidad Mayor b) No Conformidad Menor c) No Conformidad Potencial d) Observación	Proceso de Gestión para la Mejora Continua de Calidad	PGC-FR-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: Indicar lo que se encontró las consecuencias del problema, costos y mayor tiempo requerido para corregir el problema.	Proceso de Gestión para la Mejora Continua Profesional de Calidad Líder de Proceso correspondiente (según hallazgo)	PGC-FR-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora
EQUIPO DE TRABAJO: personas encargadas de analizar y determinar las acciones de acuerdo a los hallazgos.	Proceso de Gestión para la Mejora Continua Profesional de Calidad Líder de Proceso correspondiente (según hallazgo)	PGC-FR-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora

 Proyectos de Ingeniería S.A.S.	PLAN DE CALIDAD	Código: PGC-PC-02
	MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Fecha actualización: 17/07/2026 Versión: 1 Página 3 de 2

Actividad	Responsable	Registro										
De acuerdo al tipo de problema identificado se asignar la acción para realizar el tipo de tratamiento: <table><tr><th>HALLAZGO</th><th>ACCION A TOMAR</th></tr><tr><td>Observación</td><td>Acción de Mejora</td></tr><tr><td>No Conformidad Menor</td><td>Corrección y Acción Correctiva</td></tr><tr><td>No Conformidad Potencial</td><td>Acción preventiva</td></tr><tr><td>No Conformidad Mayor</td><td>Corrección y Acción Correctiva inmediata</td></tr></table>	HALLAZGO	ACCION A TOMAR	Observación	Acción de Mejora	No Conformidad Menor	Corrección y Acción Correctiva	No Conformidad Potencial	Acción preventiva	No Conformidad Mayor	Corrección y Acción Correctiva inmediata	Proceso de Gestión para la Mejora Continua Profesional de Calidad Líder de Proceso correspondiente (según hallazgo)	PGC-FR-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora
HALLAZGO	ACCION A TOMAR											
Observación	Acción de Mejora											
No Conformidad Menor	Corrección y Acción Correctiva											
No Conformidad Potencial	Acción preventiva											
No Conformidad Mayor	Corrección y Acción Correctiva inmediata											
ANÁLISIS DEL PROBLEMA Y POSIBLES CAUSAS: El responsable Del proceso afectado analizará las causas de la No Conformidad en conjunto con la persona que tenga conocimiento sobre la actividad y con el Profesional de Calidad, para tomar las acciones preventivas o correctivas necesarias. Para el análisis y dependiendo de su complejidad, la metodología a emplear para determinar las causas de la no conformidad, será “Los 3 por qué?” de la cual se identificará la Causa con mayor incidencia considerando los factores de la misma.	Proceso de Gestión para la Mejora Continua Profesional de Calidad Líder de Proceso correspondiente (según hallazgo)	PGC-FR-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora										
Una vez identificada la causa real se procede a plantear la solución con el fin de eliminar esa causa. Estas acciones tendrán un seguimiento por el responsable del proceso, el Profesional de calidad Verificar la eficacia del plan de acción y se culmina.	Proceso de Gestión para la Mejora Continua Profesional de Calidad Líder de Proceso correspondiente (según hallazgo)	PGC-FR-11 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora										
REITERACIÓN DE HALLAZGOS: Cuando se evidencie la reiteración de hallazgos provenientes de anteriores revisiones al SGI, deberá identificarse en “Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora” un mecanismo de Verificación de la Eficacia del Plan de Acción medible y evidenciable, para el cual se definirá su fecha de Evaluación y se hará seguimiento a la misma.	Proceso de Gestión para la Mejora Continua Profesional de Calidad Líder de Proceso correspondiente (según hallazgo)	PGC-FR-12 Plan De Acción										