

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

Mercedes U.

Elaborado por: _____
Gloria Mercedes Vallejo
Jefe Gestión Integral

Francisco Pacheco

Revisado por: _____
Francisco Pacheco
Profesional HSEQ

Luis Eduardo Aragón R

Aprobado por: _____
Luis Eduardo Aragón R
Gerente Nacional

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

CONTROL DE REVISIONES

REVISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE APROBACIÓN
01	Versión original	Marzo 24 de 2.000
02	Se actualizaron las responsabilidades de acuerdo con las reformas administrativas de Noviembre de 2.000 Se explicaron por separado las acciones correctivas y las preventivas Se ampliaron los registros generados por el procedimiento Se incluyó la presentación de un informe de acciones correctivas y otro de acciones preventivas	Enero 5 de 2.001
03	Se incluyó la evaluación de efectividad de las acciones tomadas y la evaluación del impacto de los reclamos	Abril 30 de 2.002
04	Se creó el formato Plan de acción correctiva o preventiva	Enero 15 de 2.003
05	Se documentó la retroalimentación de acciones derivadas de reclamos a los clientes	Mayo 15 de 2.003
06	Se actualizó la definición de términos	Junio 10 05
07	Aclaración de responsabilidad en reclamos y casos en los que se da inicio a acciones correctivas. Acción Preventiva 05-06	Mayo 30 de 2006
08	Se añadió el seguimiento a la satisfacción del cliente con respecto a la atención prestada al reclamo	Junio 1 de 2009
09	Se amplió el alcance de quejas y reclamos en seguridad, salud para el trabajo y ambiente.	Noviembre 1 de 2013
10	Se actualizó el uso del CRM para el reporte de acciones correctivas, preventivas o de mejora Se incluyó el uso de la opción CASOS del CRM para el registro de reclamos y la documentación tanto del plan de acción respectivo como de sus soportes	Abril 15 de 2014
11	En el CRM se incluyó el campo ANÁLISIS DE CAUSAS que permite documentar el origen de las acciones correctivas, preventivas o de mejora	Febrero 15 2018
12	Se implementa nuevamente el Banco de la mejora par seguimiento de acciones	Julio 11 de 2019

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

	correctivas, preventivas, de mejora y NC y se utiliza una de las metodologías descritas allí para hacer el análisis de causas.	
--	--	--

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

1. OBJETIVO

Describir la metodología a seguir para la aplicación de acciones correctivas, preventivas o de mejora encaminadas a eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales o a mejorar procesos en la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del sistema de gestión integral de GERS.

3. RESPONSABILIDAD

Los responsables de las actividades a realizar en el procedimiento para aplicar acciones correctivas, preventivas y de mejora se presentan en la Tabla No 1:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Identificación de acciones correctivas, preventivas o de mejora	Partes interesadas
Análisis de causas de problemas potenciales o reales	Directores o jefes de cada proceso Grupos de trabajo Copasst Comité de convivencia Gerencia Comité de gerencia
Ejecución de las acciones	Director de área o Administrativo correspondiente, persona designada para llevar a cabo el plan de acción. Responsable del plan de acción
Seguimiento a acciones	Directores o jefes del proceso Gestión Integral Reunión de gerencia

Tabla No 1: Responsabilidad para aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

4. DEFINICIONES (ISO 9000:2015)

4.1 ACCIÓN CORRECTIVA

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir

4.2 ACCIÓN PREVENTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

4.3 No CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

5. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Las acciones correctivas se originan en la identificación de no conformidades reales, es decir, hechos que ya sucedieron y cuya reaparición se quiere evitar.

Las acciones preventivas se originan en situaciones que potencialmente pueden llegar a producir no conformidades, minimizar los riesgos en seguridad, salud y ambiente.

Las acciones de mejora surgen del propósito de optimizar los procesos, mediante reducción de tiempos de respuesta, garantizar mayor seguridad, reducir costos o mejorar la eficiencia.

5.1 FUENTES PARA INICIAR LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

- Quejas y reclamos de los clientes y demás partes interesadas
- No conformidades de producto repetitivas o de alto impacto detectadas en la inspección
- No conformidades del sistema detectadas en auditorías internas y externas
- Revisión del sistema de gestión integral por la dirección
- Resultados de los indicadores de los procesos
- Encuesta de satisfacción del cliente externo
- Problemas repetitivos de la empresa detectados internamente
- Reportes de incidentes
- Reportes de accidentes
- No conformidades ambientales

Archivo: PR-015 Acc correc prev REV 12 Julio 11 2019	Copia No: 2	Página 5 de 9
--	-------------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

- No conformidades en seguridad y salud
- Simulacros
- Resultados de las evaluaciones
- Resultados de los mecanismos de participación y consulta: COPASST, COMITÉ DE CONVIVENCIA, reuniones internas
- Tendencias de los indicadores de los procesos
- Recomendaciones hechas en auditorias internas o externas
- Retroalimentación del personal sobre problemas potenciales detectados

5.2 FUENTES PARA INICIAR ACCIONES DE MEJORA

Un plan de mejoramiento surge de las mismas fuentes consideradas para las acciones correctivas y preventivas o de procesos que, aunque no están presentando problemas, pueden ser intervenidos para obtener mejores resultados. Generalmente se convierten en proyectos de mejora.

6. PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

Una vez analizada la entrada y definida la necesidad de implementar una acción correctiva preventiva o plan de mejoramiento, se llevan a cabo los siguientes pasos:

Identificar la situación

Se describe la situación y los riesgos que implica

Investigar y hacer análisis de causas

En esta etapa se busca identificar los factores o causas que ocasionan el problema, el reclamo, la no conformidad, para que basados en hechos y datos se pueda verificar la relación entre la causa y el efecto estudiado.

Se pueden utilizar mecanismos tales como reunión de análisis, Lluvia de ideas, 5 porque?, Diagrama de Causa-Efecto, toma de información en situaciones simuladas, debates en reunión de gerencia.

Definir plan de acción

Se determinan las acciones concretas necesarias para solucionar las no conformidades reales o potenciales o para mitigar sus consecuencias en salud, seguridad y ambiente.

Se establecen de común acuerdo las actividades, los recursos necesarios, los responsables y las fechas para llevar a cabo el plan.

Archivo: PR-015 Acc correc prev REV 12 Julio 11 2019	Copia No: 2	Página 6 de 9
--	-------------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

Seguimiento al plan y evaluación de la eficacia de los resultados

Una vez implementado el plan de trabajo acordado, se revisan los resultados evaluando la eficacia de las acciones tomadas. El resultado de indicadores cuando se dispone de ellos, suministra evidencias para la evaluación de los resultados de las acciones. Otros mecanismos son:

- Tendencias de resultados
- Disminución de hallazgos en inspecciones
- Resultados en mecanismos de consulta tales como encuestas o entrevistas
- Disminución de hallazgos en auditoría interna

Las acciones correctivas, preventivas o de mejora, se documentan en el archivo llamado BANCO DE MEJORA.

7. ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE LOS CLIENTES

Las quejas o reclamos de los clientes pueden ser recibidos por medio de:

- Llamadas telefónicas
- Correo electrónico
- Comunicación directa verbal o escrita
- Consulta directa a través de la encuesta de satisfacción

Cualquier colaborador de GERS está en posibilidad de recibir una queja o reclamo, pero es más frecuente que el cliente presente reclamos ante el ingeniero responsable del proyecto, o ante el Director de área encargado del contrato.

Al presentarse la situación de queja o reclamo, se registra en el RG-014-01, en la cual se deja la información correspondiente a:

- Identificación de quien reclama
- Datos del contrato o cotización
- Descripción del reclamo
- Tratamiento propuesto
- Responsable del tratamiento, fecha límite para atención
- Responsable del seguimiento, fecha del seguimiento
- Análisis de las causas
- Evaluación de costos

Los documentos complementarios como actas de reuniones, acuerdos, correos, se deben conservar como evidencia.

Archivo: PR-015 Acc correc prev REV 12 Julio 11 2019	Copia No: 2	Página 7 de 9
--	-------------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

TRATAMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO

En primer lugar, debe definirse cual va a ser el tratamiento a seguir. Este tratamiento busca dar atención al cliente y debe ser llevado a cabo en el menor tiempo posible.

Como tratamientos están:

- Completar información que el cliente solicita
- Llevar a cabo una reunión con el cliente para conocer más a fondo los antecedentes de la situación
- Dar explicaciones al cliente sobre sus inquietudes

Estos tratamientos no solucionan la causa de los problemas, pero son consistentes con la política de responsabilidad y respeto al cliente que hace parte de la cultura de GERS.

Gestión Integral hace seguimiento a la ejecución del tratamiento acordado y lo documenta en el registro del Reclamo.

7.1 ANÁLISIS DE CAUSAS

Este análisis es el que permite identificar la raíz del problema presentado, establecer la responsabilidad de GERS y si se concluye que esta existe, plantear soluciones de fondo. Se hace de manera conjunta entre el responsable del reclamo y Gestión Integral. En casos especiales, las quejas o reclamos se analizan en grupo con todos los implicados y de manera conjunta se determinan las causas y sus posibles soluciones. El análisis de causas permite conocer si la responsabilidad del reclamo es atribuible a GERS o si no lo es.

Si la queja o reclamo no está bajo la responsabilidad de GERS no se abre una acción correctiva. La política es atender todos los reclamos y ayudar al cliente a solucionar el problema presentado, pero si no está bajo la responsabilidad de GERS el alcance llega hasta proponer al cliente acciones para que la situación no se repita, pero su ejecución es potestad del cliente.

La metodología para el análisis puede ser:

- Cadena de porqués
- Espina de pescado
- Lluvia de ideas
- Matriz causa efecto

7.2 ACCIONES CORRECTIVAS

Hecho el análisis de causas, se puede llegar a identificar acciones correctivas encaminadas a eliminar la fuente del problema. Las acciones correctivas acordadas se reportan en el Banco de la

Archivo: PR-015 Acc correc prev REV 12 Julio 11 2019	Copia No: 2	Página 8 de 9
--	-------------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	PR- 014	
		Revisión No : 12	Fecha aprobación Julio 11 de 2019

mejora en el cual se establece un plan de acción para resolver la queja o el reclamo. Los soportes de la atención se conservan en la carpeta de la queja o reclamo.

7.3 EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA QUEJA O RECLAMO

En GERS se considera que una queja o reclamo puede tener 2 clases de impacto:

1. **COSTOS:** Costos internos de corrección de la falla (tiempos de ingenieros, desplazamientos, papelería, reprocesamiento de datos) o costos externos causados por multas o sanciones
2. **PÉRDIDA DE IMAGEN:** Deterioro de la relación con el cliente (pérdida de confianza, pérdida del cliente).

7.4 SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL RECLAMO

Al terminar la ejecución de las acciones emprendidas para atender el reclamo, el departamento responsable hace seguimiento al cliente para conocer su opinión sobre la atención brindada. Este seguimiento se hace por teléfono o por correo electrónico.

8. REGISTROS

- Registro de Reclamos RG-014-01
- Plan de acción correctiva o preventiva
- Banco de mejora RG-014-04