

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	19-02-16
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	REVISION:	10
		PAGINA:	1 de 8

## 1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para determinar, registrar, implementar y monitorear las acciones correctivas, preventivas y de mejora en Telepacífico.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la revisión de las no conformidades o situaciones no deseadas detectadas y finaliza con la actualización permanentemente del Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Aplica a todos los procesos que requieran la implementación de acciones correctivas o preventivas para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales halladas en los productos y servicios de los mismos, o simplemente para gestionar la mejora continua de la eficacia o desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de Telepacífico.

## 3. DEFINICIONES

**Acción abierta en periodo de referencia:** <Procedimiento GC-PR-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora> Acción cuya fecha de inicio (correspondiente a la fecha de inicio programada para su primera actividad) está comprendida entre las fechas de inicio y término de dicho periodo de referencia (periodo de referencia fijado en el Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, según se requiera), independientemente de su estado actual de ejecución (abierto o cerrado).

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

**Acción de mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia o el desempeño de una situación o proceso específico.

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

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. También denominada acción correctora. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

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

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO:</b>	<b>GC-PR-03</b>
		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	<b>19-02-16</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>REVISION:</b>	<b>10</b>
		<b>PAGINA:</b>	<b>2 de 8</b>

**Novedad:** <Registros en el sistema de gestión de calidad> Suceso no habitual o anómalo ocurrido durante el desarrollo de una actividad, que puede estar vinculado a una no conformidad de producto, de servicio o de proceso.

#### 4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

##### 4.1. CONDICIONES GENERALES

4.1.1. La aplicación y seguimiento del presente procedimiento está a cargo del Representante de la Dirección, los responsables de proceso y todos los colaboradores que intervengan en el mismo.

4.1.2. Las acciones correctivas, preventivas o de mejora se formularán a partir del análisis de no conformidades o situaciones específicas evidenciadas a través de diferentes fuentes de información consultadas en forma periódica. La apertura de acciones correctivas, preventivas o de mejora quedará a discreción de los responsables de proceso, considerando la naturaleza, las causas y el impacto de la situación presentada, salvo, cuando se evidencie una no conformidad a través de una auditoría, la cual requerirá necesariamente la apertura de una acción correctiva para asegurar su adecuado y debido tratamiento. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de las situaciones específicas o no conformidades encontradas.

4.1.3. El planteamiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora debe procurar un análisis de causas empleando un proceso reiterativo que busque identificar las causas raíz para plantear acciones más eficaces, encaminadas a eliminar estas y así evitar la recurrencia del problema o situación no deseada.

Para este análisis podrán emplearse cualquiera de las técnicas conocidas (lluvia de ideas, los 5 por qué, análisis causa efecto o espina de pescado, etc.), procurando identificar primero los factores causales que contribuyeron directamente con el problema (Personal, insumos/materiales, equipos/herramientas, método o medio ambiente) y seguidamente analizando cada uno de ellos, tratando de identificar las causas primarias aun cuando la situación presentada aparente ser muy simple.

Nota: Cuando el análisis no se apoye en un método gráfico, debe emplearse un método de registro que de manera clara y ordenada facilite la identificación de cada factor analizado y el proceso de descomposición de causas por cada factor (empleo de numerales y subnumerales por cada factor: 1. - 1.1. - 1.2. - 2. - 2.1. - 2.1.1. etc.).

##### **Fuentes utilizadas para la identificación de no conformidades u oportunidades de mejora:**

4.1.4. Las fuentes utilizadas para la identificación de No Conformidades u oportunidades de mejora son:

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	19-02-16
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	REVISION:	10
		PAGINA:	3 de 8

- Auditorias.
- Seguimiento al producto no conforme.
- Quejas, reclamos o sugerencias.
- Análisis de indicadores.\*
- Evaluaciones de satisfacción.
- Revisión por la Dirección.
- Hallazgo personal.\*\*
- Análisis de riesgos.

\* Desviaciones negativas (no cumplimientos) en el análisis de datos de los registros e indicadores de los procesos (no conformidades reales). Análisis de comportamiento y tendencia de datos de los registros e indicadores de los procesos (no conformidades potenciales).

\*\* Incumplimientos, situaciones no deseadas manifiestas o potenciales, o cualquier otra oportunidad de mejora en la prestación de servicios (internos o externos) detectadas al interior del proceso o en la interacción con otros.

### **Apertura de acciones correctivas, preventivas y de mejora**

4.1.5. Con el propósito de asegurar la suficiencia e idoneidad de la información requerida para el seguimiento a la ejecución y eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora formuladas, los responsables de cada proceso (o sus delegados, con copia al responsable del proceso en señal de aprobación) deben solicitar la apertura formal de las acciones al profesional encargado del SGC en la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo a través del formato GC-FO-12 “Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora” enviado como archivo adjunto por correo electrónico interno.

El profesional encargado del SGC en la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo revisa la coherencia conceptual y conformidad de la información de acuerdo a lo establecido en este procedimiento. Si el profesional encargado del SGC detecta algún vacío o inconsistencia en la información suministrada, lo comunica al solicitante para su revisión y adecuación.

Si la información suministrada es clara, cuenta con un adecuado tratamiento conceptual y está conforme con lo establecido en este procedimiento, el profesional encargado del SGC procede con la identificación de la acción para su formalización. Las acciones formalizadas se identifican en el Sistema de Gestión de Calidad a través de un código y se registran en el Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (formato GC-FO-05) para su seguimiento respectivo.

### **Identificación de las acciones**

4.1.6. Una vez verificada la conformidad de la información requerida en la Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora (formato GC-FO-12) por parte del profesional encargado del SGC en la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, este asigna a la acción un código de identificación para su apertura formal en el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al siguiente sistema de codificación:

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	19-02-16
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	REVISION:	10
		PAGINA:	4 de 8

- Tipo de acción: “AC” para acción correctiva, “AP” para acción preventiva o “AM” para acción de mejora, debidamente identificada en la solicitud. Aunque excepcionalmente constituye un tipo de acción apropiada o suficiente para tratar los efectos de una situación específica o no conformidad encontrada, también se contemplan las iniciales “CO” para identificar una simple acción correctora (corrección).
- Consecutivo: Número de uno o dos dígitos correspondiente al número de acción correctiva, preventiva, de mejora o correctora formalizada por proceso en el año respectivo.
- Iniciales del proceso: Letras asignadas del proceso al que corresponde la acción correctiva, preventiva, de mejora o correctora formalizada.
- Año: Año de apertura de la acción correctiva, preventiva, de mejora o correctora.

Nota 1: El profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación crea para cada año de referencia un archivo en Excel para el proceso correspondiente con el nombre de este y el año respectivo, donde cada hoja de cálculo, identificada en su etiqueta con el código asignado a la acción, corresponde a una acción abierta en dicho año. Si este archivo ya ha sido creado, solo añade la nueva hoja de cálculo con la información de la acción al archivo respectivo ubicado en la carpeta de registro de acciones del proceso, confirmando su apertura formal en el SGC.

Nota 2: El Profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación añade en la etiqueta de las hojas electrónicas correspondientes, previo a su envío, una letra “A” al código de las acciones formalizadas en el Sistema de Gestión de Calidad, con lo que se indica su estado como acción abierta, por lo que se recomienda verificar que esta letra “A” se ha eliminado de aquellas etiquetas que correspondan a acciones que hayan sido debidamente cerradas.

Ej. : “AM-5-PN-2013 A” → Acción de mejora No. 5 del proceso Gestión de Producción en el año 2013, abierta.

### Revisión de la ejecución y la eficacia de las acciones vigentes

4.1.7. Fecha de revisión: Se define en el campo (Fecha de Revisión Planeada) del “Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” una primera fecha para revisión de su ejecución, la cual se determina dentro de los 5 días hábiles siguientes a la mayor fecha de finalización definida para la ejecución de las actividades planteadas en el registro de la acción (formato GC-FO-12 “Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora”). Solo hasta evidenciar una ejecución del 100%, se registra en el último campo empleado para “Fecha de Revisión Planeada”, la fecha de revisión de la eficacia de la acción, la cual corresponde a la definida en el campo “Fecha para revisión de la eficacia de la acción” del registro de la acción (formato GC-FO-12 “Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora”), fecha que es asignada en acuerdo con el Responsable del Proceso, considerando un tiempo suficiente para percibir la eficacia de la misma.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	19-02-16
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	REVISION:	10
		PAGINA:	5 de 8

4.1.8. Hora y lugar de reunión: El Responsable del Proceso que generó la acción y/o su delegado debe acordar con el profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación y/o el Auditor Interno correspondiente (cuando se trate de acciones provenientes de no conformidades en auditorías), la hora y lugar de la reunión para llevar a cabo la revisión de la ejecución (grado de ejecución de las actividades planteadas) o de la eficacia de la acción (grado en que se alcanzan los resultados esperados) según la etapa de la revisión.

4.1.9. Grado de ejecución: Permite asignar una medición sobre el avance en la aplicación de las actividades planteadas y la acción total de acuerdo con los siguientes criterios:

0% = No se ha iniciado la actividad y la fecha de finalización planteada se ha superado.

1% a 50% = Existe baja evidencia de iniciada la actividad una vez cumplida la fecha de finalización planteada.

51% a 99% = Existe evidencia de iniciada la actividad pero aún no hay registros de aplicación de la misma y la fecha de finalización planteada se ha superado.

100% = Se ha finalizado la actividad, ya existen registros de aplicación de la misma y la fecha de finalización planteada se ha superado.

Observaciones: El profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación, el Responsable del Proceso o su delegado registrado en el equipo de trabajo de la acción, pueden incluir observaciones para sustentar la asignación porcentual dada al avance de cada actividad.

Una vez revisados y consensuados los avances de cada actividad, si el grado de avance general de la acción es menor al 100%, el Responsable del Proceso deberá presentar al profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación (por correo electrónico interno o de manera personal), el registro actualizado de la acción, a través del formato GC-FO-12. Así mismo, deberá acordarse una segunda fecha de revisión de su ejecución considerando un tiempo prudencial. Esta dinámica de revisiones deberá efectuarse hasta la debida culminación de la acción (grado de ejecución = 100%).

Así, los posibles resultados en esta etapa de revisión son:

1. Acción abierta: Cuando aún queda pendiente la revisión de su eficacia.
2. Acción cerrada eficaz o no eficaz: Solo cuando, además de que su grado de ejecución es igual al 100%, puede determinarse su eficacia inmediatamente.

4.1.10. Determinación de la eficacia: Una vez verificado que el grado de avance general de la acción equivale al 100%, su eficacia se determina a través de un muestreo de datos y registros o de la realización de consultas al personal involucrado según el caso, de manera que pueda evidenciarse con mayor certeza la eliminación de las causas identificadas. Cuando lo anterior no sea viable en un

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO:</b>	<b>GC-PR-03</b>
		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	<b>19-02-16</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>REVISION:</b>	<b>10</b>
		<b>PAGINA:</b>	<b>6 de 8</b>

sentido práctico, su eficacia se determina a partir del concepto consensuado del líder del equipo de trabajo de la acción o del Responsable del Proceso asociado con el Auditor Interno correspondiente y/o el profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación, referido al alcance de los resultados esperados (mejora específica o eliminación de las causas identificadas de una no conformidad real o potencial).

Una vez determinada la eficacia de la acción, esta debe ser registrada en los campos (espacios) correspondientes del formato GC-FO-12, con una breve explicación que fundamente la eficacia o la no eficacia de la acción, y para este último caso, el paso a seguir.

Posteriormente, el Responsable del Proceso (o el profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación) deberá socializar a los responsables de la ejecución y control de la acción, a través del correo electrónico interno, los resultados de dicha revisión, en coherencia con los registros actualizados en el Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora de Telepacífico. La socialización del registro actualizado podrá realizarla también un delegado registrado en el equipo de trabajo de la acción, con copia al Responsable del Proceso.

Así, los posibles resultados en esta etapa de revisión son:

1. Acción cerrada eficaz: Cuando su grado de ejecución es igual al 100% y se considera que se alcanzaron los resultados esperados.
2. Acción cerrada no eficaz: Cuando su grado de ejecución es igual al 100% pero se considera que no se lograron alcanzar los resultados esperados. La acción a seguir normalmente puede requerir la apertura de una nueva acción.

#### 4.2. DESARROLLO

<b>ACT. No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE (Cargo)</b>
1	Revisar las no conformidades u oportunidades de mejora según las fuentes descritas en el numeral 4.1.4. (Condiciones Generales).	Responsable del proceso asociado y/o su delegado.
2	Definir claramente la situación o no conformidad real o potencial a tratar y el equipo de trabajo (si se requiere).	Responsable del proceso asociado o su delegado.
3	En reunión planeada con el equipo de trabajo (de haberse requerido su conformación), analizar e identificar las posibles causas de la no conformidad o situación no deseada. Este análisis podrá apoyarse en el empleo de conocidas herramientas de análisis tales como diagramas	Responsable del proceso asociado o su delegado. Equipo de Trabajo.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	19-02-16
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	REVISION:	10
		PAGINA:	7 de 8

	causa - efecto, lluvia de ideas, análisis de Pareto, e.t.c.. Ver numeral 4.1.3. (Condiciones Generales).	Líder del Equipo.
4	<p>Registrar la información identificada en los pasos anteriores en el formato GC-FO-12 "Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora", incluyendo la fuente, el proceso asociado, el nombre y el cargo del Auditor (cuando su fuente sea una Auditoría Interna de Calidad, de lo contrario colocar las iniciales de No Aplica "NA").</p> <p>Formular y describir claramente en el formato GC-FO-12 "Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora" las actividades planteadas para la acción correctiva, preventiva o de mejora dirigidas a eliminar las causas encontradas y/o a alcanzar la mejora esperada, respondiendo a un orden lógico de ejecución e indicando qué se va a hacer, quién y cuándo, indicando además el tipo de acción y la fecha asignada para la revisión de la eficacia de la acción. Tramitar los recursos necesarios.</p>	<p>Responsable del proceso asociado o su delegado. Equipo de Trabajo. Líder del Equipo.</p>
5	Enviar la Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora (formato GC-FO-12) debidamente diligenciada al profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación por correo electrónico interno (como archivo adjunto) desde la cuenta de correo personal. Ver numeral 4.1.5. (Condiciones Generales). Esperar la respuesta de dicha solicitud.	Responsable del proceso asociado o su delegado.
6	<p>Revisar la coherencia conceptual y conformidad de la información suministrada con la Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.</p> <p>Si la información suministrada es clara, cuenta con un adecuado tratamiento conceptual y está conforme con lo establecido en este procedimiento, el profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación procede con la identificación de la acción para su formalización (formato GC-FO-05). Renombrar el archivo de la solicitud con el nombre del proceso y año respectivo, asignando como nombre a la hoja de cálculo respectiva el código de identificación y una letra "A" para indicar su estado de apertura. Incluir en la carpeta de registro de acciones del proceso correspondiente, la hoja de cálculo con la información de la nueva acción (ver numeral 4.1.6.). Continúa actividad 8.</p> <p>Si la información suministrada no está conforme, indicar su no formalización en el SGC y la razón correspondiente. Retornar la solicitud</p>	<p>Profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación y Desarrollo.</p>

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-03
		FECHA DE VIGENCIA:	19-02-16
	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	REVISION:	10
		PAGINA:	8 de 8

	con la respuesta a través del mismo medio. Continúa actividad 7.	
7	Revisar los motivos por los cuales no se pudo formalizar la acción propuesta y adecuar la información. Continúa actividad 2.	Responsable del proceso asociado o su delegado.
8	Conservar el archivo generado (u hoja de cálculo de la acción) por el profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación y Desarrollo para futuras actividades de seguimiento y reportes de ejecución. Coordinar y asegurar el proceso de ejecución de la acción conforme al plan propuesto, involucrando a los responsables directos de su ejecución y demás personal requerido (seguimiento).	Responsable del proceso asociado o su delegado.
9	Revisar la gestión (ejecución) de la acción en la fecha de revisión planeada. Ver los numerales 4.1.7. al 4.1.9.. Revisar la eficacia de la acción en la fecha de revisión planeada (previa verificación del 100% de su ejecución). Ver numeral 4.1.10..	Profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación y Desarrollo.
10	Registrar en el Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (formato GC-FO-05) el resultado de la revisión. Actualizar permanentemente este listado de acuerdo a los reportes recibidos de los responsables de proceso o sus delegados.	Profesional encargado del SGC de la Oficina A. de Planeación y Desarrollo.

## 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

Formato GC-FO-05 Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Formato GC-FO-12 Solicitud para Apertura de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Carlos Patiño Velásquez Asesor de Planeación y Calidad	Bianney Arias Quejada Jefe Ofic. A. de Planeación	Bianney Arias Quejada Jefe Ofic. A. de Planeación