

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GDE-PR-03	
	Proceso Gestión del Desempeño	Versión: 01	Fecha: 15/11/2025
	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Página 1 de 6	

1. OBJETIVO	
Establecer los lineamientos para identificar, analizar y dar tratamiento a las No Conformidades reales o potenciales, y para la definición de las acciones de mejora que se puedan presentar para los procesos de la organización, determinando las causas y definiendo e implementando las acciones necesarias para asegurar y mejorar la eficacia del SGC.	
2. ALCANCE	
Inicia con la identificación de No conformidades reales o potenciales, hasta lograr la eliminación de causas de las no conformidades o la mitigación de estas, así como, el establecimiento de acciones de mejora del SGC cuando se determine pertinente.	
3. RESPONSABILIDADES	
Responsable	Participantes
Líder de calidad.	Todos los procesos
4. DEFINICIONES	
1. <u>Satisfacción del cliente</u>: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos. 2. <u>No conformidad</u>: Incumplimiento de un requisito 3. <u>Información documentada</u>: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente. 4. <u>Plan de Mejora</u>: Conjunto de elementos que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas del SGC, en la gestión de operaciones o en el desempeño de las personas. 5. <u>Mejora Continua</u>: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. 6. <u>Correctivo (C)</u>: Acción inmediata tomada para eliminar una No Conformidad detectada. 7. <u>Acción correctiva (AC)</u>: Acción para eliminar la causa de una No Conformidad real y evitar que vuelva a ocurrir. 8. <u>Acción preventiva (AP)</u>: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad u otra situación potencial no deseable. 9. <u>Acción de Mejora (AM)</u>: Acción tomada para mejorar cualquier aspecto del SGC, aunque este no se determine actualmente como un incumplimiento. Estas acciones son producto de Oportunidades de Mejora, recomendaciones, observaciones y/o situaciones que pueden aportar a la innovación y/o mejoramiento del SGC.	
5. GENERALIDADES	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GDE-PR-03	
	Proceso Gestión del Desempeño	Versión: 01	Fecha: 15/11/2025
	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Página 2 de 6	

Las fuentes para identificar las no conformidades reales o potenciales y las oportunidades de mejora son, entre otras:

- Matriz de Riesgos y Oportunidades.
- Revisión por la dirección del SGC.
- Auditorías internas y externas al SGC.
- Resultado del seguimiento y medición de los procesos.
- Evaluación de proveedores.
- Medición de la satisfacción de la comunidad beneficiada y PQRS.
- Resultados del Control de las Salidas No Conformes.
- Resultados del seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Incumplimiento de los requisitos legales.

Acciones para tomar frente a los distintos tipos de hallazgos:

Si se trata de una No Conformidad Real: se realiza la corrección, y si es necesario se toman acciones correctivas.

Si se trata de una No Conformidad Potencial: Se toman acciones preventivas (Por ejemplo, acciones para tratar riesgos).

Si se trata de una observación/ oportunidad de Mejora, recomendaciones, o situaciones que pueden aportar a la innovación y/o mejoramiento: se analiza la pertinencia de la observación y se determinan los correctivos a aplicar y/o las acciones correctivas necesarias para que se materializa la oportunidad de mejora. Para este tipo de hallazgos se debe evaluar la necesidad de realizar o no el respectivo análisis de causas.

El líder de cada proceso es quien debe revisar continuamente las posibles fuentes de No conformidades con el fin de detectar posibles No conformidades u oportunidades de mejora. Asimismo, debe analizar las causas de las No conformidades y/u oportunidades de mejoras identificadas, así como de la formulación e implementación de las respectivas acciones preventivas, correctivas y/o de mejora. Para esta actividad, puede solicitar el acompañamiento del Líder de calidad.

Cuando en las diferentes fuentes se identifiquen No conformidades comunes, estas se consolidan en una sola para su tratamiento.

El Líder de calidad debe realizar el seguimiento y cierre de las No conformidades dentro de las fechas establecidas en los respectivos planes de mejora de cada proceso.

Cuando la No conformidad u Oportunidad de mejora sean producto de una auditoría interna o externa al sistema de gestión de calidad, el seguimiento y cierre de las acciones implementadas será responsabilidad del Líder de calidad con el apoyo del equipo auditor (Si aplica).

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GDE-PR-03	
	Proceso Gestión del Desempeño	Versión: 01	Fecha: 15/11/2025
	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Página 3 de 6	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO Y/O REGISTRO	RESPONSABLE
1. Identificar las No Conformidades y/o las Oportunidades de Mejora	El Líder de cada Proceso con el apoyo de los demás miembros del equipo de trabajo, deben revisar continuamente la información de las fuentes enunciadas en las generalidades de este procedimiento, con el fin de establecer las No Conformidades (NC) y/o las Oportunidades de Mejora (OM) relacionadas con los Procesos del SGC. Asimismo, se deben considerar los hallazgos de No conformidad provenientes de los informes de auditorías. Una vez se identifique la No conformidad u Oportunidad de Mejora de cualquiera de las posibles fuentes, se procede a realizar el registro de las mismas en el Formato de Plan de Mejora. Esta actividad es responsabilidad del Líder de cada Proceso y para esto se contará con el apoyo del Líder de calidad.	Plan de Mejora	Líderes de los procesos Equipo Auditor Líder de calidad
2. Correctivos	Una vez se detecte cada No conformidad, se deben tomar los respectivos correctivos que permitan dar solución al problema. Los correctivos aplicados se deben registrar en el formato de Plan de Mejora. ¿El correctivo aplicado garantiza que la NC no vuelva a ocurrir?	N/A	Líderes de Procesos

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GDE-PR-03	
	Proceso Gestión del Desempeño	Versión: 01	Fecha: 15/11/2025
	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Página 4 de 6	

	Si: Comunicar al Líder de SGC para que conjuntamente evalúen las justificaciones para el cierre del hallazgo. No: Continuar con la actividad 2.		Líder de calidad
3. Análisis de Causas	En los casos en que los correctivos aplicados no eliminan la No conformidad de Raíz, se debe proceder con el análisis de causas para la posterior toma de Acciones Correctivas. Para esto, el Líder del proceso con su equipo de colaboradores y con la asesoría del Líder de calidad, analizan las causas de la No conformidad hasta identificar la causa raíz mediante el uso de diversos métodos, tales como: ☐ Lluvia de ideas. ☐ 5 ¿por qué? ☐ Diagrama de Ishikawa ☐ Diagrama de Pareto, entre otros. El resultado del trabajo en equipo para el análisis de causas se deja registrado en el formato de Plan de mejora.	Plan de mejora	Líderes de los Procesos Líder de calidad
	Definir las acciones correctivas requeridas para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales. Para el caso de las oportunidades de mejoramiento, se deben definir las Acciones de Mejora que se consideren pertinentes (en caso de que se considere aplicable).	Plan de Mejora.	Líderes de los Procesos y sus equipos de trabajo.

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GDE-PR-03	
	Proceso Gestión del Desempeño		Versión: 01	Fecha: 15/11/2025
	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora		Página 5 de 6	

4. Definir acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Para el caso de las No conformidades potenciales, por ejemplo, las detectadas en los riegos, se deben establecer las respectivas Acciones Preventivas. Todas las acciones deben ser registradas en el formato Plan de Mejora. Antes de proceder con la implementación de las acciones, es importante que el Líder de calidad evalúe la pertinencia de las acciones definidas con relación a los hallazgos y a sus respectivas causas.		Líder de calidad.
5. Implementar acciones	Los responsables de cada proceso deben asegurar la correcta implementación de las diferentes acciones dentro de los plazos establecidos en el plan de mejora. Es necesario conservar evidencias que demuestren la implementación de las acciones.	Evidencias de las acciones implementadas	Líderes de los procesos.
6. Seguimiento a planes de mejora	El Líder de calidad realizará un seguimiento periódico a los diferentes planes de mejora establecidos por los diferentes procesos, verificando en cada caso las respectivas evidencias que demuestren que las acciones se han implementado de acuerdo con lo planificado.	Plan de mejora	Líder de calidad
7. Evaluar eficacia de las acciones	Para los casos en que las No Conformidades provengan de Informes de Auditorías, los respectivos miembros del Equipo Auditor serán los responsables de evaluar la eficacia de las acciones al determinar que las causas fueron eliminadas y de esta	Plan de mejora	Líder de calidad Equipos Auditores

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GDE-PR-03	
	Proceso Gestión del Desempeño	Versión: 01	Fecha: 15/11/2025
	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Página 6 de 6	

	manera, concluir que las acciones tomadas fueron eficaces. Esta actividad también puede ser realizada por el Líder de calidad. Para los casos en que las No Conformidades provengan de otras fuentes, el Líder de calidad será el responsable de valorar la eficacia de las acciones tomadas.		
8. Informe para Revisión por la Dirección	El Líder de calidad debe preparar la información para reportar en el Revisión por la Dirección del SGC.	Informe consolidado para revisión por la dirección.	Líder Gestión de Mejora

7. Documentos relacionados.

Nombre del documento
Formato Plan de Mejora

8. Formalización de la versión actual.

Elaboró	Equipo de Calidad 15/11/2025
Actualizó	Equipo de Calidad 15/11/2025
Aprobó	Jorge William Correa Monroy – Director. 15/11/2025
Aprobó para el sistema de gestión	Jorge William Correa Monroy – Director. 15/11/2025

9. Formalización y control de cambios

Fecha	Versión	Descripción
15/11/2025	01	Creación del Documento.