

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DSG-P-005 EMISIÓN: 31/01/2025
	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 04 Página: 1 de 7

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para identificar, registrar, analizar, controlar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales y oportunidades de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado de **ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.**

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todo el Sistema de Gestión Integrado y a las actividades de los procesos. Todas las No conformidades identificadas reales o potenciales iniciaran con la elaboración de un análisis de causas, plan de acción, seguimiento para poder realizar la desaparición definitiva de la causa que generó la no conformidad, cerrando la Acción determinada.

3. CONTROL:

- **Auditor Interno / Externo:** Identificar no conformidades u observaciones dentro de los procesos y proporcionar información sobre la cual la empresa pueda actuar para mejorar su desempeño.
- **Gerente General:** Revisar las no conformidades detectadas, evaluando las acciones tomadas, asegurando la disponibilidad de recursos para ejecutar las acciones requeridas. Debe comunicar la importancia y mantener vigente la mejora continua de los procesos.
- **Directores de cada proceso:** Responsables de implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora para sus procesos.
- Encargados de establecer los planes de acciones y realizar el respectivo seguimiento a las acciones tomadas, confirmando así la efectividad de las acciones emprendidas.
- **Director/a de Sistemas de Gestión:** Responsable de hacer seguimiento, analizar, evaluar su eficacia y aprobar el cierre de las acciones preventivas, correctivas o de mejora. Mantener actualizado el consolidado de planes de acción.

Mantener informados a los directores de proceso y Gerente sobre las no conformidades detectadas, al igual, que el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan dar el cierre a la no conformidad.

- **Todo el personal de Admejores Seguridad Ltda.:** cuando identifique fallas o incumplimientos a los estándares establecidos tales como no conformidades, objetivos, fallas recurrentes, quejas/reclamos de clientes, servicios no conformes, siniestros, peligros y riesgos, aspectos e impactos ambientales, entre otros, debe cumplir con la metodología descrita en el presente procedimiento.

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DSG-P-005 EMISIÓN: 31/01/2025
	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 04 Página: 2 de 7

4. DEFINICIONES:

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable y evitar que vuelva a ocurrir.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada

EVIDENCIA: Registro, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito con respecto a la normas, procedimientos, requisitos legales y de otra índole, y en desempeño general del sistema integrado de gestión

NO CONFORMIDAD POTENCIAL: Posible incumplimiento de un requisito específico del sistema integrado de gestión.

PARTE INVOLUCRADA: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma, como afectada por una decisión o una actividad.

PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME: Es aquel involucrado en la prestación del servicio y cuya deficiencia impacta la conformidad del servicio.

QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE: Comentarios negativos o desfavorables con un contenido específico y sustancial sobre el desempeño de los productos y la efectividad de los servicios de la Compañía.

REQUISITO: Expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

5. APROBACIÓN DE CAMBIOS DOCUMENTALES:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Directora de Sistema de Gestión	Directora de Sistema de Gestión	Gerente General

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DSG-P-005 EMISIÓN: 31/01/2025
	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 04 Página: 3 de 7

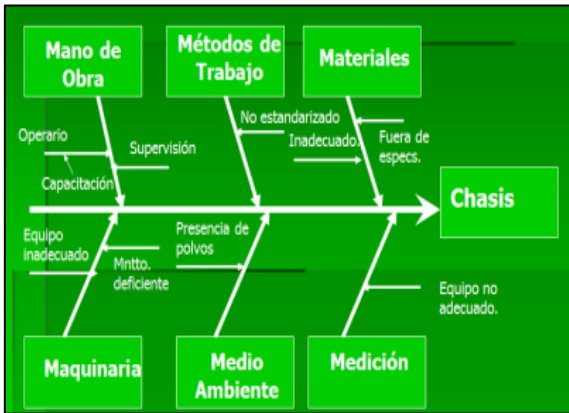
6. ACTIVIDADES:

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.1	<u>Identificar las fuentes que generan acciones correctivas, preventivas y/o de mejora</u> Se revisa y verifican las fuentes de información para determinar si en el proceso se requiere generar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. Las fuentes utilizadas para la identificación de no conformidades o posibles no conformidades y aplicación de acciones correctivas, preventivas o de mejora son: - Acciones correctivas: - Auditorías Internas y Externas. - Resultados de Revisión por la alta dirección. - Revisión de matriz de peligros y riesgos. - Resultados del análisis de datos - Resultados de mediciones de satisfacción - Resultados de la evaluación al sistema de gestión. - Inspecciones a Procesos - Indicadores de Gestión - Cumplimiento de requisitos legales. - Quejas, Reclamos y Servicios no conformes - Siniestros, eventos perturbadores y/o indeseable. - Acciones preventivas: - Revisión de encuestas de satisfacción al cliente - Resultados de la revisión por la dirección. - Resultados de análisis de datos. - Inspecciones a procesos. - Lecciones aprendidas de accidente de trabajo. - Resultados de autoevaluación	Sistema de Gestión Integrado Directores de proceso Auditor Interno o Externo	DSG-R-019 PLAN DE ACCION

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DSG-P-005 EMISIÓN: 31/01/2025
	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 04 Página: 4 de 7

	• Procesos que proporcionan advertencias anticipadas a la operación fuera de control. • Peticiones, Servicios no conformes 3. Acciones de Mejora: • Nuevos o cambio de Objetivos. • Nuevos proyectos para la empresa. • Cambios administrativos. • Resultados de cumplimiento de requisitos • Cambios legales o reglamentarios • Oportunidad de emplear nuevos métodos • Datos financieros • Datos de desempeño del servicio.										
6.2	<u>Jerarquías y responsabilidades</u> Cuando se identifique una no conformidad de acuerdo con las fuentes identificadas en 6.1, el proceso será el siguiente: <table> <tr> <th>Nivel Cargo</th> <th>Responsabilidad</th> </tr> <tr> <td>Colaborador o supervisor</td> <td>Reportar no conformidades, quejas o reclamos u otros en los medios de comunicación dispuestos.</td> </tr> <tr> <td>Dirección del proceso</td> <td>Analizar la causa raíz y proponer acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</td> </tr> <tr> <td>Dirección SGI</td> <td>Verificar que se evalúe la necesidad de acciones, aprobar las acciones propuestas y hacer seguimiento.</td> </tr> </table> Para ello se debe seguir la metodología propuesta para el registro de las acciones.	Nivel Cargo	Responsabilidad	Colaborador o supervisor	Reportar no conformidades, quejas o reclamos u otros en los medios de comunicación dispuestos.	Dirección del proceso	Analizar la causa raíz y proponer acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	Dirección SGI	Verificar que se evalúe la necesidad de acciones, aprobar las acciones propuestas y hacer seguimiento.	Directores de Proceso	N/A
Nivel Cargo	Responsabilidad										
Colaborador o supervisor	Reportar no conformidades, quejas o reclamos u otros en los medios de comunicación dispuestos.										
Dirección del proceso	Analizar la causa raíz y proponer acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.										
Dirección SGI	Verificar que se evalúe la necesidad de acciones, aprobar las acciones propuestas y hacer seguimiento.										
6.2	<u>Registro de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</u> Una vez identificada una no conformidad u oportunidad de mejora, es responsabilidad de quien la identifica, reportarla al departamento del Sistema de Gestión	Directores de Proceso, Dirección Sistema de Gestión Integral	DSG-R-019 PLAN DE ACCION								

ADMEJORES • SEGURIDAD LTDA. 	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DSG-P-005 EMISIÓN: 31/01/2025
	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 04 Página: 5 de 7

	Integrado. El reporte puede realizarse vía e-mail, en forma escrita u oral. Cuando en el Departamento de Sistemas de Gestión Integral recibe el reporte debe registrar en el formato DSG-R-019 PLAN DE ACCION. Para determinar las causas, se utiliza como metodología la “Espina de pescado o el Diagrama de Causa- Efecto” . La técnica se conoce también como “espina de pescado” y consiste en analizar la situación encontrada con base en 6 aspectos fundamentales, para cada uno de los cuales se plantean diferentes explicaciones acerca de cómo influyen en la situación encontrada.  NOTA: Cuando se detecta una no conformidad, tanto el Director del proceso como el/la Director/a del Sistema de gestión deben realizar juntamente el análisis de estas causas. Una vez identificadas las causas, las acciones se registran en el formato, asignando responsables de la implementación, fechas límites y responsables del seguimiento a las actividades propuestas.		
6.3	<u>Seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas</u> La Dirección del Sistema de Gestión	Dirección Sistema de Gestión Integral	DSG-R-019 PLAN DE ACCION DSG-R-020

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DSG-P-005 EMISIÓN: 31/01/2025
	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 04 Página: 6 de 7

Integrada es el responsable de realizar el seguimiento a las acciones. Los seguimientos a las acciones se realizara de la siguiente manera: <table><tr><th>Seguimiento</th><th>Tiempo</th></tr><tr><td>Corrección</td><td>1 Mes</td></tr><tr><td>Seguimiento 1</td><td>2 Meses</td></tr><tr><td>Seguimiento 2</td><td>2 Meses</td></tr><tr><td>Cierre de la acción</td><td>2 Meses</td></tr></table> Se efectuará durante un mes la corrección determinada y se evaluará. Después de esto se realizará seguimiento a las acciones de la siguiente manera: El seguimiento 1 se realiza a los Dos (2) meses y se evaluará para determinar si son efectivas. En caso de que no se hayan ejecutado las acciones, se programa un seguimiento 2 a los Dos (2) meses siguientes y nuevamente se hace la evaluación de que las acciones se realizaron, esto se debe registrar en el DSG-R-020 CONSOLIDADO DE ACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y MEJORA. NOTA: Si como resultado de dicha evaluación, las acciones resultan no eficaces, se deberá iniciar con un nueva acciones realizando el mismo proceso.	Seguimiento	Tiempo	Corrección	1 Mes	Seguimiento 1	2 Meses	Seguimiento 2	2 Meses	Cierre de la acción	2 Meses		CONSOLIDADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
Seguimiento	Tiempo											
Corrección	1 Mes											
Seguimiento 1	2 Meses											
Seguimiento 2	2 Meses											
Cierre de la acción	2 Meses											

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: DSG-P-005 EMISIÓN: 31/01/2025
	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 04 Página: 7 de 7

6.4	<u>Cierre de las acciones correctivas, preventivas y mejora</u> Una no conformidad se puede determinar como “cerrada”, una vez se han tomado las acciones establecidas y se ha determinado que dichas acciones fueron eficaces. Es decir, la acción se tomó antes del plazo acordado y llevó el riesgo a un nivel aceptable. El Departamento del Sistema de Gestión deberá inmediatamente registrar en el formato de DSG-R-020 CONSOLIDADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA el cierre de la acción, juntamente en el formato DSG-R-019 PLAN DE ACCION.	Dirección Sistemas de Gestión Integral	DSG-R-019 PLAN DE ACCION DSG-R-020 CONSOLIDADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CLASE	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
FORMATO	PLAN DE ACCION	DSG-R-019
FORMATO	CONSOLIDADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	DSG-R-020

8. CONTROL DE CAMBIOS DOCUMENTALES

FECHA DE SOLICITUD	CARGO PERSONA QUE SOLICITA EL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
05/10/2017	Directora Sistemas de Gestión	Se modifica el procedimiento, estableciendo la metodología para analizar las causas, y se implementa el tratamiento de estas.	22/11/2017	03
25/10/2024	Auditoría Externa	Se realiza la actualización del procedimiento y se incluye la jerarquía para el proceso de solución de las no conformidades identificadas.	31/01/2025	04

NOTA: Al imprimir el presente documento, se convierte en **COPIA NO CONTROLADA**, a menos que la Dirección de Calidad lo identifique como **COPIA CONTROLADA U ORIGINAL**, respectivamente ADMEJORES SEGURIDAD LTDA. Cualquier reproducción total o parcial así como el uso no autorizado de su contenido por cualquier persona o compañía, estará en contra el derecho de autor y de esta forma sometido a las autoridades legales a fin de obtener las sanciones correspondientes.