

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Código: PR-GI-01 **Versión:** 1 **Vigencia:** 27 de enero de 2022

Página: 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, análisis y eliminación de las causas de no conformidades, así como determinar las oportunidades de mejora que propendan por el mejoramiento continuo en los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.

2. ALCANCE

Para todos los procesos identificados en el mapa de procesos desde la identificación, el tratamiento hasta el análisis y la eficacia de las acciones implementadas.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Funcionarios
- 3.2. Líder de proceso
- 3.3. Analista SIG

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos – Numeral 10.1- 10.2 - 10.3
- 4.2. NTC ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos – Numeral 10.1 - 10.2 – 10.3
- 4.3. NTC 45001 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos. Numeral 10.1-10.2-10.3
- 4.4. DECRETO 1072 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. art. 2.2.4.6.33 y 2.2.4.6.34
- 4.5. Resolución 0312 de 2019 - Estándares mínimos SG SST. Estándar 6 y 7.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. Acción: actividad para conseguir algo.
- 5.2. Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (3.12.1).
- 5.3. Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir (3.12.2).
- 5.4. Corrección: Acción para eliminar una No Conformidad detectada (3.12.3).
- 5.5. Mejora: Actividad para mejorar el desempeño (3.7.8) La actividad puede ser recurrente o puntual.
- 5.6. Mejora continua Actividad recurrente para mejorar el desempeño (3.7.8).
- 5.7. No conformidad Incumplimiento de un requisito (3.6.9).
- 5.8. Proceso (3.4.1) único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo (3.7.1) conforme con requisitos (3.6.4) específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos
- 5.9. Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 El origen de las acciones correctivas, y oportunidades de mejora, previene del resultado del ciclo PHVA “Fase de verificar” de cada proceso, entre otras fuentes de información o resultados de gestión. Se identifica la no conformidad y oportunidades de mejora de las siguientes fuentes entre otras:

Para identificar las desviaciones y/o hallazgos:

- Revisión por la dirección
- Reuniones gerenciales
- Inspecciones gerenciales
- Plan de trabajo anual
- Actas Copasst y del Comité de Convivencia Laboral.

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
Código:	PR-GI-01	Versión:	1	Vigencia:		27 de enero de 2022	Página:

- Investigación de accidentes, incidentes y enfermedad laboral
- Auditorías de Cliente
- Auditorías Externa: Decreto 1072/2015, ISO: 9001:2015, 14001:2015, 45:001:2018
- Auditoría Interna: Decreto 1072/2015, ISO: 9001:2015, 14001:2015, 45:001:2018
- Mediciones Ambientales y estudios Higiénicos
- Simulacros
- Revisión / Seguimiento Objetivos SGI
- Peticiones, quejas, reclamos de clientes y/o partes interesadas
- No conformidades por servicio, materiales y otros
- Programas de Mantenimiento, equipos e infraestructura
- Programas ambientales
- Programas de Gestión de riesgo prioritario
- Inspecciones
- Actas, requerimientos y/o Visitas de entes gubernamentales
- Auto reporte de Condiciones de Seguridad y salud
- Salidas No Conforme
- Incumplimiento de Requisitos Legales
- Otros

6.2 No conformidades

- Auditorías internas y externas.
- Desempeño de los procesos.
- Quejas y reclamos de los clientes.
- Deficiencias en el servicio detectadas por medio de encuestas de satisfacción.
- Metas no cumplidas de indicadores de Gestión.
- Sugerencias de empleados, usuarios y proveedores.
- Reuniones con el personal y Comités.
- Salidas No Conformes.
- Revisión por la Dirección.
- Identificación de riesgos y oportunidades.
- Incumplimientos de requisitos Legales.

6.3 No conformidades potenciales:

- Observaciones detectadas en auditorías Internas y externas.
- Resultados con tendencias desfavorables en la evaluación de la satisfacción del cliente.
- Tendencias negativas detectadas en la evaluación de los indicadores.
- Riesgos identificados, analizados y registrados en el mapa de riesgos.
- Resultados de la revisión por la dirección (riesgos analizados).
- Cambios institucionales o externos que podrían afectar al SIG.

6.4 Oportunidades de mejora:

- Oportunidades de mejora detectadas en auditorías internas y externas.
- Resultados de la evaluación para el aumento de la satisfacción del cliente.

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
Código:	PR-GI-01	Versión:	1	Vigencia:	27 de enero de 2022	Página:	3 de 7

- Sugerencias del cliente y partes interesadas.
- Mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos.
- Necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Innovación o Reorganización.
- Resultados de la evaluación de indicadores.
- El cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Integral
- Los resultados de la intervención en los peligros y los riesgos priorizados;
- Las recomendaciones presentadas por los trabajadores y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, según corresponda;
- Los resultados de los programas de promoción y prevención;
- El resultado de la supervisión realizado por la alta dirección.
- Los cambios en legislación que apliquen a la organización.

6.5 Corrección

No es necesaria la aplicación de una acción correctiva y/o preventiva cada vez que se da una No Conformidad real o potencial, puede ser suficiente con una corrección (acción inmediata).

Para los hallazgos identificados en el sistema de gestión que generen correcciones se realizara el seguimiento respectivo en el formato **MT-GI-03 Plan De Mejoramiento Sig**. (entradas del SIG como resultados de auditorías, revisión por la dirección, Simulacros, estudios higiénicos, tarjetas de auto reporte de condiciones de seguridad y salud, Compromisos Vigía, Comité de Convivencia Laboral, Reuniones Gerenciales, Inspecciones Gerenciales, diagnóstico de salud, exámenes médicos ocupacionales, oportunidades de mejoras detectadas por el cliente, entre otras fuentes).

6.6 Apertura de una acción Correctiva, Oportunidad de Mejora

La apertura de una acción correctiva, oportunidad de mejora, se produce de la identificación de una no conformidad real o potencial identificada en relación con el cliente, el producto, procesos y el sistema, como resultado del análisis de las fuentes identificadas en el Numeral 7.1.se genera una Acción Correctiva o la oportunidad de Mejora de acuerdo con el nivel crítico de las no conformidades, siendo estas repetitivas, costosas, graves o una combinación de estas.

Para la apertura de una Acción Correctiva/oportunidad de Mejora se requiere diligenciar el formato **FO-GI-03 No conformidad, acciones correctivas y de mejora**

6.7 Análisis de Causas

El responsable del proceso y/o el Jefe SIG o Coordinador de Calidad, cuando considere que el análisis de causas requiere de la intervención de otras personas y/o procesos, conformaran un equipo de mejoramiento para definir y verificar el origen del problema a través de la metodología Causa – Efecto (Espina de Pescado), lluvia de ideas entre otras definidas en la NTC ISO 31001.

El responsable de dar cierre a la acción generada deberá establecer las causas de la desviación junto con quien la detectó.

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
Código:	PR-GI-01	Versión:	1	Vigencia:	27 de enero de 2022	Página:	4 de 7

6.7.1 Metodología para Realizar Análisis de Causas (ver en el instructivo del FO-GI-03 No Conformidad, Acciones Correctiva y de mejora.)

Ishikawa – Espina de Pescado

Herramienta de análisis de causa que producen un efecto, se utiliza para determinar las causas básicas y causas inmediatas permitiendo la identificación de soluciones.

Como construirla:

1. Identifique la no conformidad o problema a analizar
2. Identifique con el equipo de análisis las posibles causas
3. Agrupe las causas por categorías:

6M

- **Mano de Obra:** Cualquier especialidad o profesional o técnico
- **Métodos:** Cómo se realiza el proceso y los requisitos específicos para hacerlo, como las políticas, procedimientos, normas, reglamentos o leyes.
- **Máquinas:** Cualquier equipo, computadores, herramientas, etc. Necesarios para realizar el trabajo.
- **Materiales:** Materias primas, partes, etc., para producir el producto o brindar el servicio.
- **Medidas:** Datos generados a partir del proceso que se usan para evaluar, verificar o auditar, por ejemplo, listas de chequeo formatos de seguimiento, etc.
- **Medio Ambiente:** las condiciones, tales como ubicación, el tiempo, la temperatura y la cultura en la que el proceso apoya.

6.8 Determinación y Ejecución de los Planes de acción

Se proponen las acciones evaluando que estas sean adecuadas al efecto del problema y asegure que las causas de las no conformidades reales o potenciales son eliminadas.

Las acciones se registran en el **FO-GI-03 No Conformidad, Acciones Correctiva y de Mejora**, describiendo en detalle las acciones a implementar, el responsable y la fecha en que se debe cumplir la acción.

En el caso que sea necesaria una inversión para la ejecución de la acción esta será revisada y aprobada si así lo considera la Gerencia.

Cuando la Acción identifican peligros, riesgos y oportunidades, nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados, se recomienda que las acciones propuestas sean revisadas a través del proceso de valoración de riesgos antes de su implementación.

- **“Como” Acción programa:** Registrar las acciones que se definieron en el plan de mejoramiento para corregir el problema.
- **“Cuando” Fecha de Seguimiento:** Describir la fecha en la cual se tiene programado para realizar seguimiento al cumplimiento de la actividad.

6.9 Seguimiento, verificación de la efectividad y cierre de las acciones

Una vez transcurrido el plazo para la implementación, el coordinador de Calidad, junto con el responsable de la implementación realiza seguimiento y evalúa si la acción fue eficaz (el grado de reducción o eliminación de la causa de la no conformidad). Si por el contrario las acciones no demuestran ser efectivas, se debe generar un nuevo análisis de causas identificando nuevas acciones a implementar.

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Código: PR-GI-01 **Versión:** 1 **Vigencia:** 27 de enero de 2022

Página: 5 de 7

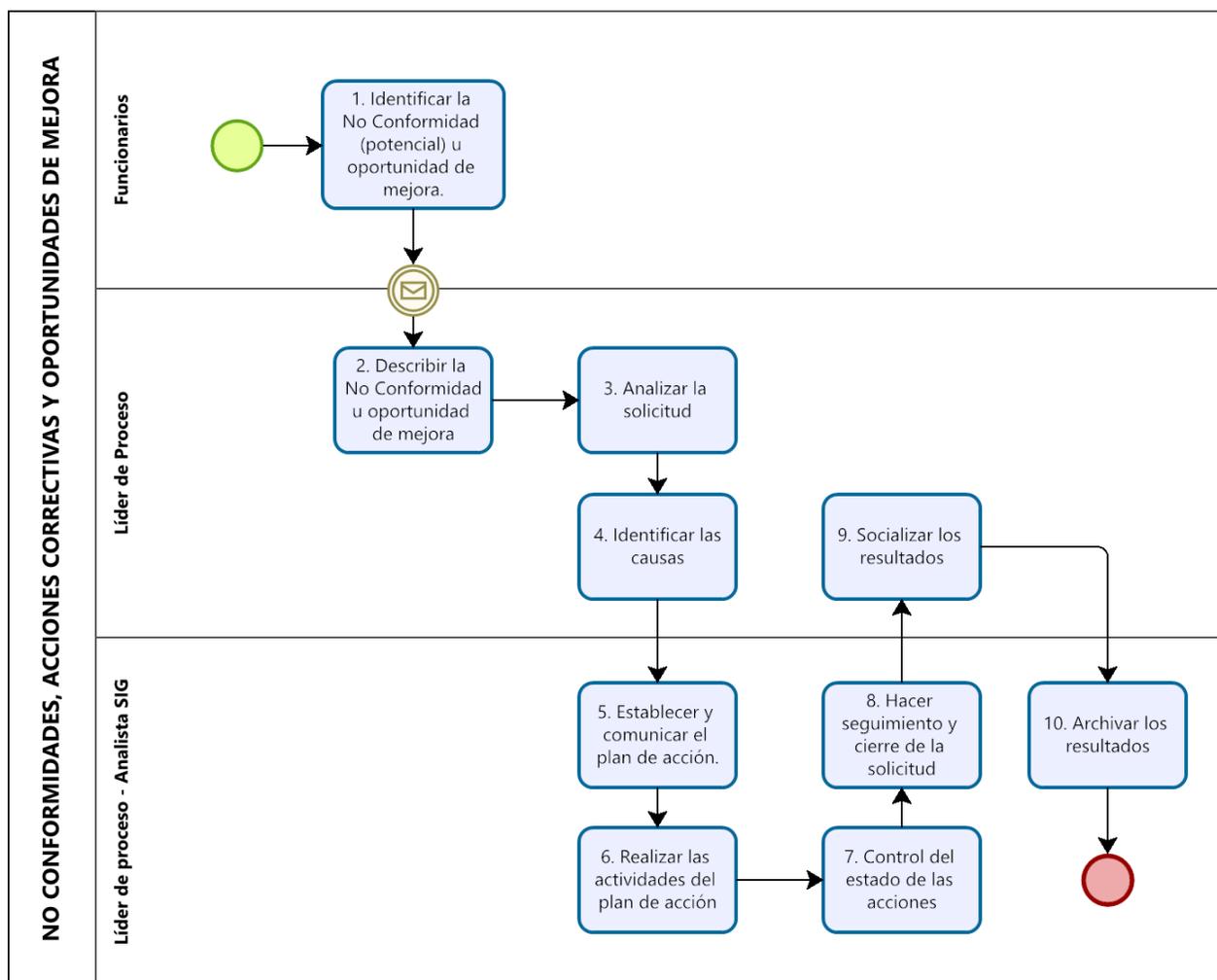
6.10 Evidencia del Cumplimiento:

Registrar los datos ya sean observados o los documentos que se tienen como soporte para el cumplimiento de la corrección del problema (registro fotográfico, ubicación del documento, copia de este, etc.)

Se realiza la comprobación de la implementación y eficacia se cierra la Acción, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

- **Conveniencia:** las acciones aplicadas generaron un mejor desempeño o permiten que la empresa cumpla con los propósitos.
- **Adecuación:** que se adecue a los requisitos de la organización, de los clientes y las normas del sistema de gestión de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad implementados. Que se hayan realizado los cambios en la documentación pertinente y el entrenamiento al personal involucrado.
- **Eficacia:** cuando se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Que no vuelva a ocurrir la no conformidad presentada o que no ocurra la no conformidad potencial.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Código: PR-GI-01 **Versión:** 1 **Vigencia:** 27 de enero de 2022

Página: 6 de 7

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Identificar la no conformidad (potencial) u oportunidad de mejora.	La identificación se realiza con base a la fuente de origen entre otras en la Matriz de Mejoramiento. Reportar el hallazgo por correo electrónico al líder de proceso de acuerdo. <i>Ver disposición general 6.1</i>	Funcionarios	Correo electrónico
2	Describir la no conformidad u oportunidad de mejora.	Describir la no conformidad, acción preventiva o de mejora en el <i>FO-GI-03 No conformidad, acciones correctivas y de mejora, si así se requiere.</i>	Líder de proceso	FO-GI-03 No conformidad, acciones correctivas y de mejora
3	Analizar la solicitud	Se analiza la solicitud e identifica si procede A documentar el análisis Causal mediante e registro del formato de No conformidad, acción correctiva, Oportunidad de Mejora. Entrega del formato: Remitir el formato de solicitud al líder del proceso donde se debe desarrollar la no conformidad	Líder de proceso	FO-GI-03 No conformidad, acciones correctivas y de mejora
4	Identificar las causas	Realizar con el personal del área y/o proceso donde se encontró el hallazgo y el análisis de la solicitud, con el fin de identificar las causas según la <i>disposición general 6.7.</i>	Líder de proceso	MT-GI-03 Plan De Mejoramiento SIG
5	Establecer y comunicar el plan de acción	Establecer el Plan de Acción teniendo en cuenta: Actividades necesarias para prevenir nuevamente la ocurrencia de la no conformidad o desarrollar la Oportunidad de mejora.	Líder de proceso	FO-GI-03 No conformidad, acciones correctivas y de mejora
6	Realizar las actividades del plan	Los responsables De La Actividad Verifican el cumplimiento Del Plan De Acción En Las Fechas Establecida Para Su Ejecución Una vez se realicen los planes de acción se va realizando el control y el seguimiento de cada una de las acciones propuestas.	Líder de proceso Analista SIG	FO-GI-03 No conformidad, acciones correctivas y de mejora
7	Control del estado de las acciones	Se diligencia en la matriz de mejoramiento, de acuerdo con el desarrollo y cumplimiento de estas en los tiempos establecidas informado por el Líder de impulsar el Plan de acción.	Líder de proceso Analista SIG	MT-GI-03 Plan De Mejoramiento SIG

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
Código:	PR-GI-01	Versión:	1	Vigencia:	27 de enero de 2022	Página:	7 de 7

8	Hacer seguimiento y cierre de la solicitud	Se realiza la verificación de la eficacia del plan de acción, se indica si está cerrada el hallazgo. Se firma y se coloca la fecha del cierre.	Líder de proceso Analista SIG	MT-GI-03 Plan De Mejoramiento SIG
9	Socializar los resultados	Socializar con todos los funcionarios los resultados de la implementación de Acciones al equipo de trabajo.	Líder de proceso	MT-GI-03 Plan De Mejoramiento SIG
10	Archivar los resultados	Se archivan los registros generados durante el procedimiento de acuerdo con la TRD de la oficina.	Analista SIG	MT-GI-03 Plan De Mejoramiento SIG

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FO-GI-03 No conformidad, acciones correctivas y de mejora
MT-GI-03 Plan De Mejoramiento SIG

10. CONTROL DE CAMBIOS		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	27 de enero de 2022
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista SIG	ANDRES FELIPE SOLANO CLAROS Cargo: Director SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General