

Objetivo:

Establecer los criterios para el tratamiento de situaciones que den origen a acciones preventivas y correctivas, con el objeto de prevenir y evitar que vuelvan a presentarse u optimizar los diferentes procesos.

Alcance:

El presente procedimiento inicia con el hallazgo de la no conformidad, situación no deseada u oportunidad de mejora y termina con el seguimiento a las acciones propuestas.

Definiciones:

- 1 Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. Se toma para prevenir que algo suceda.
- 2 Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Se toma para prevenir que algo suceda.
- 3 Acción de mejora: Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.
- 4 Causa raíz: Causa principal de la no conformidad o situación por mejorar.
- 5 Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- 6 No conformidad: No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros.

Documentos de soporte:

CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
FRO320-361-1.	formato registro de hallazgos	
N/A	Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015	

Actividades

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		Realizar el Análisis de Causas		Jefe de La Unidad de Talento Humano El responsable de ejecutar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas es la persona encargada del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (jefe de la Unidad de Talento Humano).
2		El análisis de causas tiene por objeto identificar la causa raíz de la situación. Para dicho análisis se utiliza la metodología de los cinco por qué		
3		a) Se inicia con el análisis de las causas y si es necesario se solicita participación de más personas siempre y cuando el hallazgo lo requiera.		
4		b) Se registran los hallazgos en el formato registro de hallazgos FR320-361-1.		
5		c) La metodología se utiliza por medio de una serie de respuestas secuenciales a la pregunta ¿Por qué? de la siguiente manera:		
6		Pregunta 1 ¿Por qué el auto no arranca? Respuesta: Porque la batería se encontraba averiada		
7		Pregunta 2 ¿Por qué la batería se encontraba averiada? Respuesta: Porque el alternador no se encuentra en funcionamiento		
8		Pregunta: 3 ¿Por qué el alternador no se encuentra en funcionamiento? Respuesta: Porque se rompió la cinta		
9		Pregunta: 4 ¿Por qué se rompió la cinta? Respuesta: Porque el alternador está fuera de su tiempo útil de vida y no fue reemplazado		

10		Pregunta: 5 ¿Por qué no fue reemplazado el alternador? Respuesta: Porque no se le está realizando acorde a las recomendaciones del fabricante		
11		d) La quinta respuesta, constituye la causa raíz. Aunque la metodología acepta respuestas desde el tercer ¿Por qué?		
12		e) Responder 5 veces a los ¿Por qué? No quiere decir que no se pueda continuar haciendo más preguntas. A partir de la quinta vez se puede seguir preguntando hasta no encontrar más respuestas.		
13		f) Todas las respuestas se diligencian en el formato registro de hallazgos FR320-361-1.		
14				

Relación de registros

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
Martha Liliana Duran Cortes Jefe de Unidad Talento Humano	Secretaria General	JAIRO REVELO MOLINA Presidente Comité Institucional de Gestión y Desempeño