

1. **OBJETIVO:** Establecer las actividades a seguir para la corrección, formulación e implementación de acciones correctivas y de mejora de YEAH
2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica desde la identificación de la no conformidad real hasta la evaluación de la eficacia de las correcciones o acciones correctivas y de mejora implementadas.
3. **DEFINICIONES:**
 - **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
 - **Clase:** Categoría o rango dado a diferentes requisitos para un objeto que tiene el mismo uso funcional. Como por ejemplo las clases de billetes de una compañía aérea o categorías de hoteles en un folleto.
 - **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
 - **Desempeño:** Resultado medible.
 - **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
 - **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
 - **Novedad:** Son eventos que surgen de la aplicación de un procedimiento, del resultado de un proceso, del estado de un producto, de una auditoría interna de calidad, de los reportes de los clientes, de los proveedores, de las quejas recibidas de los clientes y/o de la revisión gerencial del Sistema de Calidad. Esto conlleva a una no conformidad o a la ausencia de la no conformidad.
 - **Parte interesada:** Son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.
 - **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
 - **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
 - **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
4. **CONDICIONES GENERALES:**
 - Todas las acciones correctivas que se lleven a cabo para la solución de problemas y mejora continua de YEAH deben cumplir con las actividades estipuladas en este procedimiento.
 - Las fuentes que se deben tener en cuenta para establecer acciones correctivas son:
 - Seguimiento y medición de los procesos.
 - Incumplimiento en los resultados planificados.
 - Resultados de las peticiones, quejas y reclamos (PQR)
 - Resultados del análisis de las salidas no conformes.
 - Resultados del análisis de datos.
 - Evaluación de satisfacción del cliente.
 - Materialización de los riesgos.
 - Revisión de las necesidades y expectativas del cliente.
 - Resultados de la autoevaluación del desempeño de los procesos.
 - Informe de auditorías internas y externas.
 - Desempeño de los proveedores.
 - Resultados de la revisión por la dirección.
 - Entre otras fuentes.
 - Las acciones derivadas de este procedimiento deben ser incluidas en los planes de mejora, realizando el seguimiento respectivo para garantizar el cumplimiento del ciclo de mejora continua PHVA.

- El auditor interno debe realizar el seguimiento a las acciones correctivas formuladas por auditorías internas.
- Es responsabilidad del líder de cada proceso que las acciones correctivas se lleven a cabo.
- La gerencia debe garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de las acciones correctivas.
- Los auditores internos, si se requiere, podrán brindar la asesoría y acompañamiento al auditado para el análisis de las situaciones problema y la formulación de las acciones correctivas.

5. CONTENIDO:

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Identificar y comunicar no conformidades u observaciones de los procesos.	Auditor Interno Ente Certificador Clientes Partes interesadas Coordinadores de Proceso	Registro de acuerdo a la fuente
2.	Establecer las correcciones para eliminar la no conformidad detectada.	Líder de proceso	Plan de Mejora
3.	Realizar análisis de las causas de la no conformidad identificada.	Líder de proceso	Plan de Mejora
4.	Establecer las correcciones, acciones correctivas o acciones de mejora asignando responsables y fechas de entrega.	Líder de proceso	Plan de Mejora
5.	Enviar a la Dirección de calidad la solicitud de registro de correcciones, acciones correctivas y acciones mejora, debidamente firmada.	Líder de proceso auditado	Plan de Mejora
6.	Suscribir el plan de mejoramiento de acuerdo a la información enviada por el Coordinador del proceso pertinente. Se debe notificar aprobación o ajustes de acciones al Coordinador del proceso.	Coordinación de calidad	Plan de Mejora
7.	Implementar las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, dentro de las fechas estipuladas.	Coordinador de proceso y demás cargos responsables.	Evidencias
8.	Enviar a la Dirección de calidad evidencia de las acciones implementadas.	Coordinador de proceso y demás cargos responsables	Evidencias
9.	Verificar que las acciones implementadas subsanen las no conformidades identificadas u observaciones y realizar el cierre de las mismas. En caso contrario, el Coordinador del proceso debe redefinir el plan de mejoramiento.	Coordinación de calidad	Plan de Mejora
10.	Realizar seguimiento a la implementación de las correcciones, acciones correctivas y acciones de mejora de acuerdo a las fechas estipuladas y registrar en el plan de acción, los resultados	Coordinación de calidad	Plan de Mejora

	obtenidos, fecha de ejecución y la eficacia de las acciones.		
11.	Notificar al Coordinador del proceso el cierre de hallazgos y acciones.	Coordinación de calidad	Correo electrónico con Registro de correcciones, acciones correctivas y de mejora -Cerradas-
12.	Incluir en Informe de revisión por la dirección el avance de las no conformidades u observaciones detectadas, las acciones correctivas y/o de mejora.	Coordinación de calidad	Informe de revisión por la dirección

6. DIAGRAMA DE FLUJO:

N/A

7. ANEXOS:

- Plan de Mejora

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	10/01/2014	Documento nuevo.	Coordinación de calidad	Asesor ACME	Gerencia
02	19/03/2014	Se cambia el nombre a Procedimiento de Acciones Correctivas	Coordinación de calidad	Asesor ACME	Gerencia
03	24/05/2022	Se unifica el proceso y se establecen criterios para levantar acciones producto de las diferentes mediciones.	Coordinación de calidad	Asesor ACME	Gerencia
04	13/03/2024	Se ajusta el modelo del procedimiento, por la reingeniería del sistema	Coordinación de calidad	Asesor ACME	Gerencia