

|                                                                                   |                                                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO ACCIONES<br/>CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE<br/>MEJORA</b> | CÓDIGO              | GCA-PR-04  |
|                                                                                   |                                                                             | VERSIÓN             | 8          |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA EMISIÓN       | 08/01/2008 |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 02/09/2025 |
|                                                                                   |                                                                             | PÁGINA              | 1 de 6     |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. OBJETIVO:</b>     | Establecer el procedimiento para la identificación, documentación, ejecución y verificación de la eficiencia de la toma de acciones correctivas y oportunidad de mejora, con el fin de generar un mejoramiento continuo en el Sistema de Gestión y mitigar las no conformidades, evitando su reincidencia o previniendo su ocurrencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>2. ALCANCE:</b>      | Inicia desde la identificación de una oportunidad de mejora o la evidencia de una No conformidad hasta el análisis de causas, documentación, definición e implementación de la actividad de mejoramiento y la verificación de la eficacia de la misma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3. RESPONSABLE:</b>  | Gerente General<br>Líderes de proceso<br>Coordinador de Sistemas de Gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>4. DEFINICIONES:</b> | <p><b>Mejora Continua:</b> actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.</p> <p><b>Hallazgos de la auditoría:</b> resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. <b>NOTA</b> Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.</p> <p><b>Conformidad:</b> cumplimiento de un requisito.</p> <p><b>No conformidad:</b> incumplimiento de un requisito.</p> <p><b>Acción Correctiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.<br/>Nota: Puede haber más de una causa para una no conformidad.</p> <p><b>Corrección:</b> acción para eliminar una no conformidad detectada</p> <p><b>No Conformidad Potencial:</b> riesgo de incumplir un requisito.</p> <p><b>Requisito:</b> expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación</p> |

## 5. CONTENIDO

| ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                      | REPOSABLE | DOCUMENTO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| <u>IDENTIFICACIÓN</u><br>Las principales fuentes de identificación de no conformidades reales, potenciales, u oportunidades de mejora son: <ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorías del Sistema de Gestión (Programadas e Independientes)</li> <li>Medición de Indicadores</li> </ul> |           |           |

|                                                                                   |                                                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO ACCIONES<br/>CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE<br/>MEJORA</b> | CÓDIGO              | GCA-PR-04  |
|                                                                                   |                                                                             | VERSIÓN             | 8          |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA EMISIÓN       | 08/01/2008 |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 02/09/2025 |
|                                                                                   |                                                                             | PÁGINA              | 2 de 6     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                |                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la satisfacción del cliente</li> <li>• Productos o Servicios no conformes</li> <li>• Peticiones, quejas o reclamos del cliente (PQR)</li> <li>• Resultados de las revisiones por la Dirección</li> <li>• Evaluación de Proveedores</li> <li>• Falla en la operación (incumplimiento en la prestación del servicio)</li> <li>• Impactos ambientales</li> <li>• Investigación de accidentes, incidentes y enfermedades laborales</li> <li>• Reportes de Inspecciones</li> <li>• Riesgos</li> </ul> <p>Quando se identifica una no conformidad real o potencial, se debe comunicar inicialmente al líder del proceso y al líder de sistemas de gestión, con el fin de implementar un control (número consecutivo) referente a los hallazgos y proceder a la toman de acciones correctivas o control de riesgos según el caso.</p> <p>Se inicia una acción correctiva cuando se presenten una(s) de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una no conformidad detectada y confirmada en auditorías (Programadas e independientes).</li> <li>• Indicadores que no cumplen la meta por más de tres meses seguidos o no sean reportados por el líder de proceso.</li> <li>• Resultado de medición de la satisfacción de los usuarios.</li> <li>• Cuando se evidencia recurrencia en el incumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio</li> <li>• Peticiones, quejas o reclamos recurrentes por parte de los usuarios.</li> <li>• Incumplimiento en los criterios de evaluación de los proveedores</li> <li>• Reporte de las fallas recurrentes en la prestación del servicio.</li> <li>• Generación de impactos negativos ambientales causados por accidentes o Incidentes.</li> <li>• Hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente.</li> </ul> | <p>Líder del proceso de Sistemas de Gestión<br/>Líderes de proceso Auditor</p> | <p>(GCA-FO-04)<br/>Registro de acciones correctivas y de mejora</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Líder del proceso de Sistemas de Gestión<br/>Líderes de proceso Auditor</p> | <p>(GCA-FO-04)<br/>Registro de acciones correctivas y de mejora</p> |

|                                                                                   |                                                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO ACCIONES<br/>CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE<br/>MEJORA</b> | CÓDIGO              | GCA-PR-04  |
|                                                                                   |                                                                             | VERSIÓN             | 8          |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA EMISIÓN       | 08/01/2008 |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 02/09/2025 |
|                                                                                   |                                                                             | PÁGINA              | 3 de 6     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados obtenidos en el desarrollo de las inspecciones.</li> <li>Materialización de un riesgo identificado.</li> </ul> <p>Se inicia una acción de mejora cuando se identifica que se puede optimizar y potencializar el desempeño de un proceso y el cumplimiento de los requisitos, a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Auditorías</li> <li>Resultado de medición de la satisfacción de los usuarios</li> <li>Revisión por la Dirección</li> <li>Propuestas de mejoramiento resultado del autocontrol</li> <li>Impactos ambientales.</li> <li>Hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente</li> <li>Resultados obtenidos en el desarrollo de las inspecciones.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Cuando en la identificación de la causa raíz de una no conformidad se evidencia que es o hace parte de más de dos responsables, la Gestión donde se identificó la no conformidad, debe informar a los responsables, para que participen en la acción y de esta manera ejecutarla conjuntamente.</p> |                    |                                                             |
| <p><u>DOCUMENTACIÓN</u></p> <p>Definido el tipo de acción que se debe emprender, se diligencia la información en el registro de acciones correctivas y de mejora.</p> <p>El responsable del diligenciamiento del registro mencionado es el líder de cada proceso. Algunas de las observaciones más relevantes para tener en cuenta en el diligenciamiento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El formato cuenta con un consecutivo el cual se inicia cada año, este es de dos dígitos y se registra en forma ascendente. Se debe solicitar al líder de sistemas de gestión.</li> <li>Se debe seleccionar los ítems: Tipo de Hallazgo, Acción y Fuente de la No Conformidad u Oportunidad de Mejora, según corresponda.</li> <li>Una vez revisado el hallazgo, debe registrarse en el campo Descripción la No Conformidad, de forma clara, sencilla y concreta; y en la</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | Líderes de proceso | (GCA-FO-04)<br>Registro de acciones correctivas y de mejora |

|                                                                                   |                                                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO ACCIONES<br/>CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE<br/>MEJORA</b> | CÓDIGO              | GCA-PR-04  |
|                                                                                   |                                                                             | VERSIÓN             | 8          |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA EMISIÓN       | 08/01/2008 |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 02/09/2025 |
|                                                                                   |                                                                             | PÁGINA              | 4 de 6     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                     |                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <p>oportunidad de mejora describa el beneficio de su implementación.</p> <p><b>NOTA:</b> Con el fin de contar con una documentación oportuna de las acciones correctivas o preventivas se define que, para los hallazgos de Auditorías internas, el líder del proceso cuenta con máximo cinco (5) días hábiles para la documentación.</p>                                                                                                                                                                                              |                                                     |                                                                            |
| <p><u>ACCIONES INMEDIATAS</u></p> <p>Plantear la o las acciones inmediatas a realizar para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p><b>NOTA:</b> Las acciones inmediatas no aplica para las acciones de mejora.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Líder de proceso                                    | (GCA-FO-04)<br>Registro de acciones correctivas y de mejora                |
| <p><u>ANÁLISIS DE CAUSAS</u></p> <p>Determinar las causas de la no conformidad encontrada hasta hallar la causa raíz del problema (ver 6. condiciones generales: metodología de análisis de causas).</p> <p><b>NOTA:</b> El análisis de causas no aplica para las acciones de mejora.</p>                                                                                                                                                                                                                                              | Líder de proceso                                    | (GCA-FO-04)<br>Registro de acciones correctivas y de mejora                |
| <p><u>PLAN DE ACCIÓN</u></p> <p>Plantear las acciones a implementar, buscando eliminar la causa de la no conformidad y previniendo su reincidencia o su ocurrencia en el caso de las no conformidades.</p> <p>Acción: actividad a realizarse<br/>Responsable: Asignar el responsable de la ejecución de la acción y/o actividad.<br/>Fecha de compromiso: Acordar la fecha de entrega de los resultados o evidencia.<br/>Fecha de ejecución: fecha real de ejecución de la actividad.<br/>Evidencia: Tipo y soportes de la acción.</p> | Líder de proceso                                    | (GCA-FO-04)<br>Registro de acciones correctivas y de mejora                |
| <p><u>EJECUCIÓN</u></p> <p>Los responsables asignados deben ejecutar las acciones planteadas dentro de los plazos acordados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Líder de proceso                                    | (GCA-FO-04)<br>Registro de acciones correctivas y de mejora                |
| <p><u>EFICACIA DE LAS ACCIONES</u></p> <p>Al Implementar las acciones, se determina el responsable de realizar el seguimiento, el cual debe ser una persona diferente al responsable de su ejecución, generalmente es el Coordinador de sistemas de gestión y se deben realizar los</p>                                                                                                                                                                                                                                                | Responsable del seguimiento<br><br>Líder de proceso | (GCA-FO-04)<br>Registro de acciones correctivas y de mejora<br>(GCA-FO-10) |

|                                                                                   |                                                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO ACCIONES<br/>CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE<br/>MEJORA</b> | CÓDIGO              | GCA-PR-04  |
|                                                                                   |                                                                             | VERSIÓN             | 8          |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA EMISIÓN       | 08/01/2008 |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 02/09/2025 |
|                                                                                   |                                                                             | PÁGINA              | 5 de 6     |

|                                                                                                                                                                                                            |                              |                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <p>seguimientos que sean necesarios para verificar la eficacia de las acciones.</p> <p>Si la acción no es eficaz se analiza nuevamente las causas y se definen otras acciones hasta eliminar la causa.</p> |                              | Seguimiento de estado de acciones                                      |
| <p><u>CIERRE DE ACCIONES</u></p> <p>Una vez realizado el seguimiento al plan de las acciones y comprobada su eficiencia se realiza el cierre de esta.</p>                                                  | Líder del sistema de gestión | <p>(GCA-FO-04)</p> <p>Registro de acciones correctivas y de mejora</p> |

## 6. CONDICIONES GENERALES (METODOLOGÍA DE ANALISIS DE CAUSAS)

Los siguientes son los métodos adoptados para la identificación de las causas de las No Conformidades

### 6.1. LLUVIA DE IDEAS

Estructurada: cada persona del grupo debe dar una idea, cuando le toque el turno de participar, en el caso de no aportar alguna deberá esperar su turno en la vuelta siguiente.

No estructurada: Los miembros del grupo aportan ideas tan pronto como se le viene a la mente.

#### APLICACIÓN

Se debe escoger un moderador.

Se debe concretar el tema que se va a tratar.

Se debe solicitar ideas a los participantes (en el proceso de generación de ideas no está permitido evaluar las ideas, ni criticar, ni minimizarlas). Cuando se agote la generación de ideas se procede a clasificarlas y a efectuar un análisis crítico para asegurar que todas las ideas se comprenden y destacar las que no son convenientes. Para la selección es importante considerar las ideas más significativas y factibles (si no hay consenso se procede a votar para la selección definitiva de ideas)

### 6.2 LOS CINCO POR QUÉ'S

Esta herramienta es útil cuando el grupo requiere encontrar la causa raíz, cuando requiere un análisis más profundo y cuando existen muchas causas.

Ante la presencia de un problema hacemos cinco veces seguidas la pregunta ¿Por qué? (se termina de realizar esta pregunta cuando no hallan más respuestas, puesto que esto nos indica que ya identificamos la causa del problema).

## 7. ANEXOS

GCA-FO-04 Registro de acciones correctivas y de mejora

GCA-FO-10 Seguimiento de estado de acciones

|                                                                                   |                                                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO ACCIONES<br/>CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE<br/>MEJORA</b> | CÓDIGO              | GCA-PR-04  |
|                                                                                   |                                                                             | VERSIÓN             | 8          |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA EMISIÓN       | 08/01/2008 |
|                                                                                   |                                                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 02/09/2025 |
|                                                                                   |                                                                             | PÁGINA              | 6 de 6     |

### HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | ELABORADO/MODIFICADO<br>POR                                   | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 08/01/2008 | Jacob Arias Mancilla                                          | Versión original                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2       | 25/07/2009 | Carlos Augusto Gómez                                          | Se amplía el ítem 7 de condiciones generales para establecer la metodología de toma de análisis de causas.                                                                                                                                                  |
| 3       | 15/03/2010 | Luisa Fda. Mateus                                             | El procedimiento, al igual que el registro, queda limitado para la generación de acciones correctivas y preventivas.                                                                                                                                        |
| 4       | 2/09/2013  | Lesly Rodríguez G.                                            | Se reestructura el documento y se especifica cada punto.                                                                                                                                                                                                    |
| 5       | 31/01/2019 | Yudi Paola Rodríguez                                          | Se eliminan conceptos relacionados con acciones preventivas                                                                                                                                                                                                 |
| 6       | 4/09/2023  | Katherine Cruz Polania                                        | Se ajustan conceptos, se incluyen fuentes de identificación de No conformidad u Oportunidades de mejora, se amplía el tiempo máximo de entrega del reporte, se eliminan métodos de análisis causal y se realiza ajuste general por actualización del anexo. |
| 7       | 16/04/2025 | Katherine Cruz Polania<br>Coordinadora de Sistemas de Gestión | Ajuste en el procedimiento por actualización del formato anexo (GCA-FO-04), se elimina el diagrama de flujo y ajusta logo institucional por cambio.                                                                                                         |
| 8       | 02/09/2025 | Katherine Cruz Polania –<br>Coordinadora Sistemas de Gestión  | Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social                                                                                                                                                                                       |

|                                                     |                                                          |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b> Coordinadora de Sistemas de Gestión | <b>Revisó:</b> Directora Nacional de Sistemas de Gestión |
| <b>Aprobó:</b> Gerente General                      |                                                          |

COPIA CONTROLADA SI ☒ NO ☐