
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR03-GCA
		<b>Versión</b>	1
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024
		Página 1 de 11	

### HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Creación del documento		01-11-2024

 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR03-GCA	
		<b>Versión</b>	1	
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024	
		Página 2 de 11		

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología para identificar y gestionar adecuadamente las acciones correctivas, preventivas/riesgos con un enfoque sistemático orientado a eliminar las causas de las no conformidades reales para evitar o reducir su recurrencia; y potenciales para implementar medidas proactivas antes de que ocurran las desviaciones o fallas frente a los requisitos adoptados en el Sistema Integrado de Gestión; además de identificar oportunidades que conlleven a la mejora continua de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.


Inicia desde la detección de una no conformidad real o potencial y finaliza con la evaluación de la eficacia de las acciones y cierre de las mismas.

## 3. RESPONSABLE (S)

Líderes de procesos.

## 4. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción de mejora:** Acción continúa emprendida para incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y la satisfacción de los usuarios y otras partes interesadas.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no Conformidad detectada, no ataca la causa raíz y son acciones que se pueden solucionar en el momento.
- **Adecuación:** Determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, para cumplir los requisitos. Estos requisitos pueden ser los del cliente, de la entidad, los implícitos y los requisitos de las normas de calidad.
- **Conveniencia:** Grado de alineación y coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas Institucionales.
- **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR03-GCA	
		<b>Versión</b>	1	
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024	
		Página 3 de 11		

- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Indicador:** Datos esencialmente cuantitativos que permiten conocer el desempeño de la Gestión de la Empresa y de los procesos.
- **Iniciativa estratégica:** Son las iniciativas, proyectos, acciones o actividades que se realizan en el periodo para lograr el cumplimiento de los objetivos y sus metas.
- **Mejora continua:** Actividad permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Severidad:** Grado de impacto que puede presentar el problema potencial en la gestión de los procesos o en la prestación de servicios.
- **ACPM:** Acción Correctiva, Preventiva o de mejora.

## 5. GENERALIDADES


La planificación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora incluyen la importancia de evaluar las causas, los problemas o incidencias que producen la identificación de hallazgos que conllevan a tomar acciones adecuadas para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

### 5.1 Identificación de una acción correctiva

Su objetivo es eliminar la causa de una no conformidad real para prevenir su repetición. Es decir, tomar acciones que elimine la causa raíz de la falla, desviación o problema identificado.

Dentro de estas acciones podemos identificar las siguientes fuentes de información adecuadas para su análisis:

- Incumplimiento a las metas establecidas por la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.
- Incumplimiento de los requisitos.
- No conformidades como resultado de auditorías.
- Quejas y/o reclamaciones por parte de los grupos de interés o partes interesadas.
- Hallazgos por parte de los organismos de control.

 Sistema Integrado de Gestión	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR03-GCA
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>Versión</b>	1
		<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024
		Página 4 de 11	

- Materialización de los riesgos identificados
- Problemas con los proveedores que afecte la calidad en la prestación del servicio.
- Fallas sistemáticas en los procesos.
- Accidentes laborales
- Ocurrencia de enfermedades laborales.
- Siniestros o emergencias presentadas.
- Incidentes en la seguridad de la información.
- Cuando un elemento del sistema de gestión de las mediciones no cumpla los requisitos especificados, o cuando los datos pertinentes muestren una tendencia inaceptable, debe actuarse para identificar la causa y eliminar la discrepancia.
- Para la identificación de salidas no conformes se debe remitir al procedimiento para el control de salidas no conformes.

Las correcciones y el resultado de las acciones correctivas deben ser verificados antes de utilizar nuevamente el proceso de medición.

Al establecer las acciones correctivas, se debe tener en cuenta lo siguiente:


- La Identificación y ejecución de medidas correctivas, tanto en corto como al largo plazo.
- La evaluación de cualquier impacto en la identificación de riesgos y resultados de evaluaciones, incluyendo cualquier necesidad de actualizar informes de identificación, evaluación y control de los riesgos.
- El registro de cualquier cambio requerido en los procesos o procedimientos resultantes de las acciones correctivas o de la identificación, evaluación y control de riesgos y la ejecución de estos cambios.
- Cuando una acción correctiva identifique riesgos nuevos o diferentes o la necesidad de procesos, procedimientos nuevos o diferentes para controlar las actividades del ciclo de vida, las acciones propuestas deben evaluarse desde el punto de vista de riesgos antes de su implementación.

## 5.2 Identificación de una acción preventiva

Su objetivo es eliminar la causa de una no conformidad potencial para prevenir su ocurrencia. Es decir, la acción preventiva actúa sobre las causas de no Conformidades que no han ocurrido.

Dentro de estas acciones podemos identificar las siguientes fuentes de información adecuadas para analizar las posibles causas potenciales antes de que se presenten:

- Identificación de riesgos organizacionales nuevos o cambiados (Las acciones se

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR03-GCA	
		<b>Versión</b>	1	
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024	
		Página 5 de 11		

gestionan conforme lo establecido en el procedimiento para la gestión del riesgo.

- Identificación de cambios que impacten el Sistema Integrado de Gestión ((Las acciones se gestionan conforme lo establecido en el procedimiento PR04-GCA Gestión del cambio.
- Incidentes laborales y/o ambientales.
- Riesgos inminentes de fallas de los activos.
- Informes de simulacros.
- Identificación de peligros nuevos o que hayan cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados.
- Reportes de actos o condiciones inseguras.
- Resultados de las inspecciones de seguridad.
- Tendencias del comportamiento de los indicadores.
- Recomendaciones contenidas en los informes de la ARL, las condiciones de salud de los trabajadores, resultados de mediciones higiénicas, baterías de riesgo psicosocial y demás actividades proactivas frente a las seguridad y salud de los trabajadores.
- La función metrológica debe determinar las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales de mediciones o confirmaciones, con el fin de prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

### 5.3 Identificación Acciones de Mejora


Parten de las estrategias para mejorar el desempeño de los procesos. Las acciones de mejora serán planificadas a criterio del líder del proceso, teniendo en cuenta el impacto que pueda generar el Sistema Integrado de Gestión.

Dentro de estas acciones podemos identificar las siguientes fuentes de información:

- Recomendaciones para la mejora derivadas de auditorías.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Sugerencias de las partes interesadas.
- Resultados de evaluaciones del desempeño a trabajadores.
- Adquisición de nuevos conocimientos, técnicas, prácticas y/o tecnología.
- Actividades de investigación, desarrollo e innovación.
- Iniciativas de transferencias de conocimientos o tecnológicas.
- Actividades de autocontrol que permitan mejorar la idoneidad, la adecuación y eficacia del SIG.
- Desarrollar una cultura encaminada hacia la mejora.

**Nota:** Para documentar la acción de mejora no se requiere realizar análisis de causa.

### 5.4 Técnicas para el Análisis de Causas

 Sistema Integrado de Gestión	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR03-GCA	
		<b>Versión</b>	1	
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024	
		Página 6 de 11		

Las no conformidades reales o potenciales son originadas por diferentes situaciones, para su identificación y análisis se pueden utilizar herramientas de “análisis de causas” como:

- Lluvias de ideas
- Diagramas de causa-efecto
- ¿Los cinco por qué?


Cualquiera de las metodologías para el análisis de causas que se utilice, debe fomentar la generación de ideas y aprovechar la capacidad y experiencia del personal. Estas ideas y su respectivo análisis deberán quedar consignadas en el formato FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.

Una acción tomada es eficaz cuando el plan de acción que se ejecutó permite que no se vuelvan a presentar la no conformidad, hallazgos o posibles riesgos.


La aplicación, actualización y seguimiento del procedimiento establecido en este documento, está bajo la responsabilidad de cada líder de proceso.

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	Identificar la(s) no conformidad(es) reales o potencial(es) relacionada(s), conforme a los requisitos adoptados en el Sistema Integrado de Gestión conforme los criterios establecidos en los numerales: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5.1 Identificación de una acción correctiva.</li> <li>➤ 5.2 Identificación de una acción preventiva.</li> <li>➤ 5.3 Identificación Acciones de Mejora.</li> </ul> Conservar registros en el formato FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.	Líder del proceso	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
2.	Analizar la no conformidad real o potencial para identificar sus causas o si es probable que se repita o que suceda potencialmente	Líder del proceso	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva,


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código</b>	PR03-GCA
			<b>Versión</b>	1
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024
			Página 7 de 11	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	en otro proceso y/o parte de la la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P	Partes interesadas involucradas	preventiva o de mejora.
3.	Analizar las causas que originaron el hallazgo de no conformidad o de mejora del proceso conforme lo establecido en numeral 5.4 Técnicas para el Análisis de Causas, conservar registros en el formato FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.	Líder del proceso  Partes interesadas involucradas	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
4.	Identifica la corrección que se va a aplicar para subsanar de forma inmediata la no conformidad detectada.	Líder del proceso  Partes interesadas involucradas	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
5.	<p>Establecer las acciones pertinentes para eliminar de manera permanente las causas de las no conformidades reales o potenciales y sus efectos consecuentes de los problemas que podrían tener un impacto negativo en los resultados, conforme la metodología aplicada para este fin.</p> <p>Para la estructuración de los planes de acción, es necesario considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los planes de acción se deben estructurar conforme al ciclo PHVA.</li> <li>➤ Las acciones deben estar directamente relacionadas con las causas y efectos.</li> <li>➤ Analizar previamente el costo – beneficio.</li> <li>➤ Considerar los recursos disponibles.</li> <li>➤ Los planes de acción deben potencializar las oportunidades de mejora en los procesos.</li> </ul>	Líder del proceso  Partes interesadas involucradas	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.


 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código</b>	PR03-GCA
			<b>Versión</b>	1
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024
			Página 8 de 11	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar previamente las competencias o nivel de conocimientos de los responsables de ejecutar las tareas.</li> <li>➤ Delegar responsabilidades conforme a las funciones y roles asignados por la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P</li> <li>➤ Para el cumplimiento de las acciones se deben considerar fechas que sean de obligatorio cumplimiento.</li> <li>➤ Determinar si los efectos de las acciones tomadas podrían potencialmente causar efectos adversos en otro proceso.</li> <li>➤ Considerar si las acciones generan nuevos riesgos u oportunidades que no se han generado.</li> <li>➤ Analizar los peligros de la operación.</li> <li>➤ Considerar la necesidad en o los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>➤ Se pueden presentar casos en los cuales no se puede eliminar la causa de una no conformidad, por lo que se debe considerar tomar acciones para ser capaces de detectar y minimizar los efectos de la no conformidad si volviera a suceder.</li> <li>➤ Cuando las acciones den lugar a cambios en el sistema integrado de gestión se debe actualizar la información documentada relacionada.</li> <li>➤ Los planes de acción deben ser comunicados a todos aquellos que necesiten conocerlos (personal involucrado en la actividad).</li> </ul> <p>Conservar registros en el formato FR01-PR03-</p>		




 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR03-GCA	
		<b>Versión</b>	1	
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024	
		Página 9 de 11		

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.		
6.	Enviar al Líder del Calidad a través de la plataforma ORFEO, los registros contenidos en el formato FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.	Líder del proceso	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
7.	<p>Revisar el contenido del formato FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora con el objetivo de evaluar si el plan de acción formulado es coherente, pertinente y adecuado.</p> <p>Si se aprueba se da continuidad al presente procedimiento.</p> <p>Si no se aprueba se devuelve al líder del proceso, quien es la persona responsable de la planificación para realizar sus respectivos ajustes.</p>	Líder de Calidad	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
8.	Asignar el consecutivo en el formato FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora, de acuerdo con información suministrada por el líder del proceso.	Líder de Calidad	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
9.	Comunicar los planes de acción a todos aquellos que necesiten conocerlos (personal involucrado en la actividad) y conservar registros (listas de asistencia, actas de reunión, plataforma ORFEO, correo electrónico u otro medio idóneo).	Líder del proceso	FR01-PR03-GTH Lista de asistencia
10.	Desarrollar las actividades propuestas en la solicitud de ACPM de acuerdo con el análisis realizado. Si la acción emprendida implica la modificación de documentos se procede de acuerdo con el procedimiento PR01-GCA Control de documentos del Sistema Integrado de Gestión.	Líder del proceso	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.

 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR03-GCA	
		<b>Versión</b>	1	
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024	
		Página 10 de 11		

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	<p>Cuando en la acción se identifican peligros nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados, se revisa a través de la valoración del riesgo antes de su implementación con el fin de someterlas a una jerarquización prioritaria.</p> <p>Nota: Los resultados de las acciones tomadas deben ser comunicados a las partes interesadas (procesos involucrados).</p>		
11.	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento en las fechas establecidas de las acciones formuladas y recopilar las evidencias que demuestre objetivamente el cumplimiento del plan de acción se procede a enviar los registros al Líder de calidad mediante la plataforma ORFEO.</p> <p>Debe adjuntar el plan de acción debidamente diligenciado indicando el código del plan de acción y las evidencias se deben presentar numeradas en el orden del plan.</p>	Líder del proceso	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
12.	<p>Revisar la eficacia de las acciones tomadas y analizar la pertinencia de dejar abierta la acción o realizar el respectivo cierre conforme al cumplimiento de todas las actividades y el monitoreo para la eliminación de las causas que generaron la no conformidad.</p> <p>En el caso de las acciones de mejora, basta el cumplimiento de las acciones para realizar el respectivo cierre.</p>	Líder de Calidad	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
13.	Realizar seguimiento de los planes de acción, mediante la aplicación del formato FR02-PR03-GCA Matriz de seguimiento de las acciones.	Líder de Calidad	FR02-PR03-GCA Matriz de seguimiento de las acciones.

 Sistema Integrado de Gestión	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código</b>	PR03-GCA
			<b>Versión</b>	1
	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		<b>Fecha</b>	Noviembre de 2024
			Página 11 de 11	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
14.	Conservar los registros de FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora cerradas en la carpeta virtual destinada para las ACPM.	Líder de Calidad	
15.	Presentar informe del estado de las acciones ante la Gerencia cuando se realice la reunión de revisión por la dirección o cuando sea requerido.	Líder de Calidad	

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

NTC ISO 9001-2015.

Decreto 1072 de 2015.

Resolución 0312:2019.

FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.

FR02-PR03-GCA Matriz de seguimiento de las acciones.

PR01-GCA Control de documentos del Sistema Integrado de Gestión.

FR01-PR03-GTH Lista de asistencia.

## 8. Aprobación.

ELABORO		REVISO		APROBO-AUTORIZO	
<b>NOMBRE</b>	Jegsen Martínez	<b>NOMBRE</b>	Jegsen Martínez	<b>NOMBRE</b>	Leonardo F. Martínez F.
<b>CARGO</b>	Líder de Calidad	<b>CARGO</b>	Líder de Calidad	<b>CARGO</b>	Gerente General
<b>FECHA</b>	27/11/2024	<b>FECHA</b>	27/11/2024	<b>FECHA</b>	27/11/2024

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P. Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.