

* Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

1 2 3

1 IDENTIFICAR LA SITUACIÓN A MEJORAR

Tenga en cuenta que a partir de las diferentes fuentes de identificación de situaciones reales o potenciales, se registra la ocurrencia (***ACPM**) haciendo una descripción de la situación de manera clara y sencilla, en el modulo del aplicativo SoftExperto en el formato U-FT-15.001.001

2 ASIGNAR LOS RESPONSABLES DE CADA ETAPA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA

Diligencie el componente de Flujo del Proceso en la ocurrencia identificada previamente en SoftExpert, designando los responsables para las etapas de análisis de causas, planificación, aprobación de la planificación, plan de acción y verificación de eficacia.

3 REALIZAR EL ANÁLISIS DE CAUSAS

Recuerde que cuando se trate de una acción correctiva o preventiva determine la causa raíz y las causas potenciales, utilizando las herramientas estadísticas recomendadas: **lluvia de ideas, diagrama causa-efecto y los 5 porques.**

4 DEFINIR Y APROBAR EL PLAN DE ACCIÓN

Para todos los casos, las actividades deben ser coherentes con el **ciclo de mejora continua PHVA.**

Una vez el plan de actividades ha sido definido y registrado, se requiere la aprobación del **lider del proceso**, de tal forma que se garantice su pertinencia, conocimiento y respaldo.

5 EJECUTAR Y HACER SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

Una vez se apruebe el plan de acción debe iniciarse la ejecución de las actividades definidas teniendo en cuenta los tiempos establecidos para cada una, usted puede hacer seguimientos parciales hasta llegar al 100%, en el modulo del aplicativo Softexpert o el formato U-FT-15.001.001.

6 VERIFICAR LA EFICACIA DEL PLAN ACCIÓN

Efectue el cierre de la ocurrencia resolviendo la etapa de verificación de eficacia respondiendo inicialmente si el plan de acción fue eficaz o no, en el modulo del aplicativo Softexpert o el formato U-FT-15.001.001.