


aoxlab	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

Procedimiento de acciones correctivas



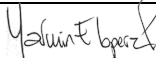
AOXLAB S.A.S

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

DOCUMENTO CONTROLADO


PROC-GC-007 Procedimiento de acciones correctivas.

Copia controlada No.: 1

	Nombre	Puesto o función	Firma	Fecha
Elaboró:	Darío Pardo Pardo	Director de Validaciones		2025-09-09
Revisó:	Angela P. Patiño Pérez	Director de Calidad		2025-10-02
Aprobó:	Yasmín E. Lopera Pérez	Gerente		2025-10-03
Localización del documento:		Plataforma SGC		


Control de Cambios

Estado	Fecha de inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Realizó	Revisó	Aprobó
Obsoleto	2018/01/10	1	Ninguno (versión original).	NBR	YELP	YELP
Obsoleto	2018/09/12	2	Arreglo general del documento	DPP	YELP	YELP
Obsoleto	2021-09-18	3	Se incorporó el ítem "plan de acción", donde se establece la implementación de planes de acción para abordar las mejoras y cambios menores al Sistema de Gestión	DPP	JFBA	YELP
Obsoleto	2022-01-13	4	Se ajusta al estilo establecido en el manual de identidad. Se documenta el uso del formato FOR-GC-063 para la realización del ACR	DPP	YELP	YELP
Obsoleto	2023-09-30	5	Se incorpora formato de lecciones aprendidas como herramienta de mejora continua.	APPP	DPP	YELP
Vigente	2025-10-03	6	Se ajusta para incorporar los requisitos definidos en la norma ISO/IEC 17065:2012	DPP	APPP	YELP

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

ÍNDICE

1.	OBJETIVO Y ALCANCE.	4
1.1	Objetivo.	4
1.2	Alcance.	4
2.	DEFINICIONES Y NOTACIONES.	4
2.1	Definiciones.	4
2.2	Notaciones.	5
3.	REFERENCIAS.	5
4.	DESARROLLO.	6
4.1	Correcciones.	6
4.2	Acciones correctivas.	6
4.2.1	Investigación del hallazgo.	6
4.2.2	Análisis de causas.	7
4.2.3	Acciones correctivas.	7
4.2.4	Plan de acción.	8
4.2.5	Seguimiento al plan de acción.	8
4.3	Auditorías adicionales de seguimiento.	8
4.4	Registros.	8
5.	RESPONSABILIDADES.	9
5.1	Director de Calidad.	9
5.2	Gerente General.	9
5.3	Personal técnico y administrativo de AOXLAB.	9
6.	FORMATOS RELACIONADOS.	9
7.	ANEXOS.	10

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para tratar los desvíos de los requisitos y políticas establecidas en el sistema de gestión, mediante la aplicación de correcciones y acciones correctivas, atendiendo los requisitos establecidos por las normas ISO/IEC 17025:2017 [1] e ISO/IEC 17067:2012 [4].

1.2 Alcance.

Aplica para el tratamiento de toda desviación de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de AOXLAB S. A. S.

2. DEFINICIONES Y NOTACIONES.

2.1 Definiciones.

Acción correctiva [2].

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Auditoría [2].

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Conformidad [2].

Cumplimiento de un requisito.

Corrección [2].

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento [2].

Información y su medio de soporte.

No conformidad [2].


Incumplimiento de un requisito.

Procedimiento [2].

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Queja [3].

Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

2.2 Notaciones.

Para propósitos de este documento, se hacen las siguientes consideraciones:

“Laboratorio”: se refiere AOXLAB S.A.S


“La compañía”: se refiere AOXLAB S.A.S

“La organización”: se refiere AOXLAB S.A.S

“Servicios”: para referir a los servicios que ofrece AOXLAB S. A. S.

3. REFERENCIAS.

- [1] ISO/IEC 17025:2017 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories / Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- [2] ISO 9001 :2015 Quality management systems — Requirements Systemes de management de la qualité — Exigences.
- [3] ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario,
- [4] ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

4. DESARROLLO.

La gestión y control de las acciones correctivas se lleva a cabo empleando la herramienta informática SOFT-GC- 012, la cual permanece ubicada en la carpeta correspondiente en el servidor de la compañía y permanece controlada de acuerdo con los lineamientos establecidos en el sistema de gestión.

4.1 Correcciones.

Cuando una queja o una apelación resulte procedente, se detecte un trabajo no conforme o se presente un desvío a las políticas y procedimientos del sistema de gestión, siempre y cuando sea posible, se aplica una corrección para solventar dicho desvío. Tener en cuenta que se debe evaluar si la queja es procedente o no de acuerdo con el PROC-GC-006 Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme.

El director de Calidad o quien él designe, es responsable por vigilar la aplicación de una corrección efectiva. La corrección es aplicada por el personal del área donde se originó la el desvío.

Una corrección se considera efectiva si ésta subsana la situación presentada.

4.2 Acciones correctivas.


Una acción correctiva es aquella acción que de manera planificada se implementa con el fin de erradicar la causa de una no conformidad, eliminando la causa raíz que la originó y previniendo que ella vuelva a ocurrir. Una acción correctiva puede comprender una o varias actividades desarrolladas de manera coordinada, con plazos establecidos y personal responsable asignado para su ejecución.

Cuando una queja o una apelación sea considerada como procedente, el resultado de la evaluación de un trabajo no conforme lo amerite, o se produzca un desvío a las políticas y procedimientos del sistema; se aplica una acción correctiva tan pronto como sea posible para eliminar la causa del desvío y evitar que éste vuelva a presentarse posteriormente y al mismo tiempo hacer frente a las consecuencias que la situación presentada pueda traer a la organización.

Una no conformidad puede ser detectada y registrada por cualquier persona que tenga una relación laboral o contractual con la compañía. El registro del desvío se realiza en el formato FOR – GC- 007, documentando detalladamente la situación ocurrida, el área o proceso donde se originó y si es aplicable, adjuntando o haciendo referencia a la evidencia del hallazgo.

4.2.1 Investigación del hallazgo

Una vez registrado el desvío, el Director de calidad o quien él delegue, debe iniciar la investigación del hallazgo. Para esto el personal encargado de la investigación puede recurrir a actividades como revisión de documentos, expedientes y registros, entrevistas

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

al personal, atestiguamiento de actividades y en general cualquier metodología idónea que permita comprender el contexto y las circunstancias en las cuales se presentó la no conformidad.

Además de lo anterior, el responsable por la investigación debe indagar si es posible que desvíos similares puedan estar ocurriendo o potencialmente puedan ocurrir, en el mismo proceso o procesos análogos.

4.2.2 Análisis de causas

Previo a la implementación de acciones correctivas, se debe realizar una investigación para determinar la o las causas raíz del problema presentado. Esta investigación es de competencia del área donde se presentó la falla, así como otras áreas involucradas.

Las metodologías empleadas en AOXLAB S. A. S. para identificar la causa raíz son:

- 5 porqués,
- Lluvia de ideas
- Espina de pescado

El personal responsable por realizar el análisis de causas puede elegir una de las tres técnicas o fusionarlas si es necesario. La metodología para llevar a cabo el análisis de causas de acuerdo con cada uno de estos enfoques se detalla en el anexo A.

Además de establecer la causa raíz, la investigación debe determinar si el sistema de gestión identificó los riesgos asociados a dicha causa y si se emprendieron las correspondientes acciones para controlarlos. En caso de que así fuera, debe investigarse cuáles de ellas no fueron efectivas.

El análisis de causa raíz se realiza siguiendo la guía proporcionada en los anexos de este procedimiento y se registra en el formato FOR-GC-063 Formato para el registro de análisis de causas


4.2.3 Acciones correctivas

Una vez identificada la causa raíz, el personal responsable por la investigación debe proponer una o varias acciones a emprender con el fin de eliminar la causa del desvío a los requisitos del sistema de gestión.

La selección de las acciones correctivas debe llevarse a cabo con base en criterios entre los que se encuentran:

- Probabilidad de eliminar la causa raíz
- Factibilidad de implementación
- Recursos requeridos para implementarla

Además de lo anterior, las acciones propuestas deben ser proporcionales y apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Estas pueden abarcar tareas como la identificación de nuevos riesgos y oportunidades que no se tuvieron en cuenta previamente e inclusive, introducir cambios en el sistema de gestión.

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

4.2.4 Plan de acción

Después de haber definido las acciones a implementar, debe definirse un plan de acción, donde se especifiquen las diferentes actividades que conlleva la acción correctiva, las personas responsables por la realización de dichas labores y las fechas en las cuales estas deben estar finalizadas. Las personas que se designen para llevar a cabo las diferentes tareas deben contar con la competencia adecuada.

Los planes de acción también deben definirse e implementarse cuando el personal de AOXLAB identifique oportunidades de mejora cuya implementación sea relativamente simple y no implique un impacto grande en el sistema de gestión. Cuando las oportunidades de mejora tengan un impacto significativo en el sistema de gestión de la compañía o en las actividades de la organización, estas se deben implementar siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento PROC-GC-021-Procedimiento de gestión del cambio.

4.2.5 Seguimiento al plan de acción


La responsabilidad por el seguimiento a las acciones emprendidas es responsabilidad del Director de Calidad. Dicha verificación debe contemplar no solamente el desarrollo de las actividades en los plazos acordados, sino también la revisión de la eficacia de estas, mediante la recopilación y evaluación de evidencia objetiva, verificable y cuantificable.

4.3 Auditorías adicionales de seguimiento.

En caso de que, como resultado de la revisión de la eficacia de las acciones implementadas, se ponga en duda el cumplimiento de **Aoxlab** con sus propias políticas y procedimientos y/o el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO/IEC 17025:2017 y/o NTC-ISO 17067:2012, debe realizarse una auditoría interna a las áreas involucradas, tan pronto como sea posible y conforme lo indicado en el procedimiento de auditorías internas PROC – GC - 010.

4.4 Registros.

Todas las evidencias recopiladas durante la gestión de los desvíos al sistema de gestión deben almacenarse adjuntas al correspondiente registro de la acción correctiva en el formato FOR-GC-007 y controlarse de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-GC-003 "Procedimiento de control de documentos y registros".

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

5. RESPONSABILIDADES.

5.1 Director de Calidad.

- Coordinar y supervisar el registro de las acciones correctivas
- Coordinar y moderar los ejercicios de análisis de causas.
- Hacer seguimiento del cumplimiento en la implementación de las acciones correctivas.
- Evaluar la eficacia de las acciones correctivas implementadas.
- Actualizar el mapa de riesgos

5.2 Gerente General.

- Asegurar la disponibilidad de recursos para la implementación de las acciones correctivas.
- Decidir sobre la pertinencia de realizar auditorías adicionales.

5.3 Personal técnico y administrativo de AOXLAB.


- Identificar desvíos al sistema de gestión.
- Realizar el registro de las acciones correctivas.
- Participar en el análisis y revisión de las no conformidades, así como en la investigación de causas raíz.
- Llevar a cabo la implementación de las acciones a implementar, de acuerdo con su competencia y la asignación de responsabilidades consignadas en los registros de acciones correctivas.

6. FORMATOS RELACIONADOS.

FOR-GC-007 Formato de atención de quejas y trabajo no conforme (incluye acciones correctivas).

FOR-GC-063 Formato para el registro de análisis de causas.

FOR-GC-083 Formato lecciones aprendidas

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

7. ANEXOS.

ANEXO A – INSTRUCTIVO PARA LA UTILIZACIÓN DE DIFERENTES ENFOQUES EN LA INVESTIGACIÓN Y ANALISIS DE CAUSAS RAIZ

INTRODUCCIÓN

El propósito de este anexo es presentar algunas herramientas que permitan analizar las cuales por las cuales se presentó algún desvío a los requisitos establecidos del sistema de gestión de AOXLAB. S. A. S. A continuación, se describen tres de las metodologías más utilizadas para la encontrar la causa raíz de no conformidades con los requisitos del sistema de gestión. Cabe anotar, que No existe una metodología única para realizar el análisis de causa raíz. Existen varias herramientas, procesos y filosofías a la hora de realizar un Análisis de Causa Raíz. Estas deben seleccionarse de acuerdo con el enfoque y naturaleza del problema a tratar, de tal manera que resulten mutuamente complementarias.


LLUVIA DE IDEAS

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. Este enfoque se aplica principalmente para:

- Estimular la creatividad del grupo a cargo del ACR.
- Cuando el número de ideas es muy extenso
- Cuando se involucran varios procesos.

Antes de realizar una lluvia de ideas es importante recordar y tener presente las siguientes reglas:

- Suspende el juicio: Eliminar toda crítica. Cuando brotan las ideas no se permite ningún comentario crítico. Se anotan todas las ideas. La evaluación se reserva para después.
- Pensar libremente: los participantes deben tener la posibilidad de aportar ideas desde la perspectiva de cada uno. (formación, rol dentro de la organización, conocimiento del proceso). Es muy importante la libertad de emisión. Las ideas descabelladas o imposibles están bien. Es importante tener en cuenta que las ideas prácticas a frecuentemente tienen su origen en otras impracticables o imposibles. Al pensar más allá de lo habitual, pueden surgir soluciones nuevas e ingeniosas. Cuanto más enérgica sea la idea, mejores pueden ser los resultados; es más fácil perfeccionar una idea que emitir una nueva.
- Generar un alto número de ideas: La cantidad de ideas es importante. Cuanto mayor sea el número de ideas, más fácil es escoger entre ellas. Al principio pueden surgir ideas obvias o gastadas, pero cuando se tiene una larga lista de ideas, surge la posibilidad de combinar y adaptar algunas de ellas. De ser posible, se fija el objetivo de conseguir un número determinado de ideas, del orden, antes de acabar la reunión.

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

- Buscar la sinergia: pueden sugerir mejoras de las ideas de los demás o conseguir una idea mejor a partir de otras dos. Es importante concentrarse en ¿Qué tiene de bueno la idea que han dicho? ¿Qué se puede hacer para mejorarla o para hacerla más salvaje? Es posible Utilizar las ideas de los demás como estímulo para mejorar otra


La metodología para la realizar una lluvia de ideas es la siguiente:

- Crear un grupo de participantes lo más heterogéneo posible (2 – 12).
- Definir hora de inicio y finalización
- Nombrar un moderador y un secretario
- Permitir que los participantes se expresen libremente. No censurar. Todas las ideas por descabelladas que parezcan son válidas.
- Depurar la lista de ideas para dejar las más consistentes con la solución del problema.
- Consultar con expertos en el tema si es necesario
- Analizar la viabilidad de las ideas seleccionadas
- Seleccionar e implementar las acciones.

DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO

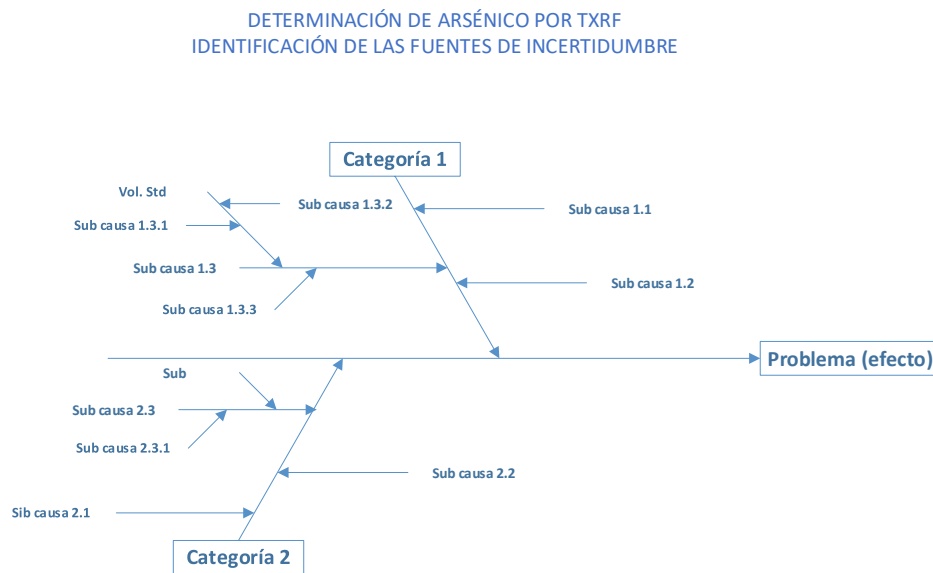
El problema analizado puede provenir de diversos ámbitos y el diagrama causal es la representación gráfica de las diferentes teorías propuestas sobre la causa de un problema. El diagrama tiene un carácter educativo y su propósito es dar a conocer al personal el proceso con el cual trabaja, visualizar las causas y los efectos producidos dentro de dicho proceso. También permite orientar las discusiones, exponiendo con claridad los posibles orígenes del problema. Esta herramienta favorece un análisis participativo mediante grupos de mejora o grupos de análisis, que mediante técnicas como por ejemplo la lluvia de ideas, sesiones de creatividad, y otras, facilita un resultado óptimo en el entendimiento de las causas que originan un problema, con lo que puede ser posible la solución de este. Para construir un diagrama causa – efecto debe seguirse el procedimiento que se detalla a continuación:

- Establecer claramente el problema que va a ser analizado (efecto).
- Dibujar una flecha horizontal apuntando hacia la derecha y escribir el problema en un cuadro de texto al final de la flecha.
- Proponer una lluvia de ideas para obtener el mayor número de causas que puedan estar generando el problema.
- Agrupar las ideas en categorías como por ejemplo personal, equipos, proceso, ambiente, etc., graficándolas en cuadros de texto unidos por flechas diagonales que terminan en la línea horizontal que representa el problema.

	Procedimiento de acciones correctivas AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

- Encuentre el origen de las causas que se relacionaron en los pasos anteriores y gráfiquelas como causas terciarias colocándolas en un recuadro con flechas diagonales que conllevan a las líneas secundarias.
- De requerirse, grafique las causas secundarias en diagramas independientes, con las causas terciarias identificadas para ellas.

A continuación, se ilustra un ejemplo del diagrama de causa – efecto:




CINCO POR QUÉ

Es una técnica sistemática de preguntas para buscar las causas principales de un problema. La técnica requiere que el equipo investigador se pregunte 5 veces ¿por qué?, con el fin de lograr 5 niveles de detalle. La herramienta de los 5 por qué funciona apropiadamente cuando se aplica en grupos de 4 a 8 personas. Para la sesión de trabajo debe nombrarse un facilitador que conozca la dinámica del grupo y las relaciones entre sus miembros.

Para realizar apropiadamente un análisis de causa raíz aplicando la herramienta de los 5 por qué, se siguen los pasos que se listan a continuación:

- Realizar una lluvia de ideas de ser necesario
- Identificar la causa más probable.
- Preguntarse ¿por qué está sucediendo?
- Continuar preguntándose ¿por qué? Cuatro veces más
- Escribir las conclusiones priorizadas y registrarlas.
- Depurar la lista de ideas para dejar las más consistentes con la solución del problema.
- Consultar con expertos en el tema si es necesario
- Analizar la viabilidad de las ideas seleccionadas

	<p align="center">Procedimiento de acciones correctivas</p> <p align="center">AOXLAB S.A.S</p>	Identificación: PROC-GC-007
		Revisión: 6
		Inicio de vigencia: 2025-10-03

- Seleccionar e implementar las acciones

ANEXO B FORMATO LECCIONES APRENDIDAS (LUP)

En el proceso de llevar a cabo acciones correctivas, es fundamental identificar y documentar las lecciones aprendidas. Para este propósito, se utiliza el formato FOR-GC-083 "Formato Lecciones Aprendidas" LUP.

Este formato proporciona una estructura para recopilar información clave de una forma más visual sobre las lecciones aprendidas durante algún proceso que se identificó.

El responsable de llevar a cabo la acción correctiva será responsable de completar el formato FOR-GC-083, detallando la fecha de identificación, una descripción detallada del problema, la acción correctiva tomada y cualquier otra información pertinente.

Este registro servirá como fuente valiosa de información para evitar la repetición de errores similares en el futuro y mejorar continuamente de los procesos.