1. Objetivo: Establecer las pautas a seguir para el análisis y eliminación de las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable y definir las acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las acciones pertinentes para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

2. Alcance: El Sistema de Gestión Integrado (SGC, SGA, SGSST)

3. Responsable: Lideres de los Procesos de MEGABÚS S.A.

4. PROCEDIMIENTO					
NO.	**ACTIVIDAD**	**Responsable**	**Proceso**	**Riesgo**	**Controles**
4.1	Identificación de la no conformidad real u oportunidad de mejora: Son identificadas acciones correctivas y oportunidades de mejora a través de: • Auditorías al S.G. I. • Incumplimiento Indicador no justificados • Accidentalidad en el Trabajo / Enfermedad laboral • Fallas del sistema que afecten su integridad	Líderes de Procesos Auditores Internos	Todos los procesos del SGI	Identificar desviaciones en los procesos y no reportarlos y/o no documentarlos	Informe de Auditoria Interna
4.2	**Acciones correctivas y oportunidades de mejora.** El líder del proceso analiza los diferentes escenarios de donde pueden resultar hallazgos y decide si diligencia el formato de correcciones, acciones correctivas y oportunidades de mejora.	Líderes de procesos	Todos los procesos del SGI	Identificar desviaciones en los procesos y no reportarlos y/o no documentarlos	Seguimiento por parte de SGI
4.3	**Determinación de acciones correctivas, correcciones, oportunidades de mejora:**	Líderes de	Todos los procesos del	No hacer correcciones y/o	Seguimiento por parte de SGI

	Se establecen las acciones a seguir para subsanar el evento que dio origen a situación no deseada. **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. **Corrección:** Acción tomada para eliminar o enmendar lo errado sin que se requiera análisis de causas Ejemplo: una corrección puede ser un reproceso o una reclasificación. **Oportunidades de mejora:** Aquellas acciones destinadas a la mejora continua del sistema, teniendo en consideración que la mejora continua persigue el incremento de la probabilidad de aumento de la satisfacción tanto de los clientes como de otras partes interesadas.	procesos	SGI	oportunidades de mejora que realmente solucionen el problema detectado	
4.4	**Identificación y análisis de causa (s):** El líder del proceso con el apoyo del SGI realiza el análisis de causas a las no conformidades o desviaciones del SGI aplicando los lineamientos establecidos en el instructivo para análisis de causas. Esta actividad es obligatoria y debe conservar los registros de la misma.	Líderes de procesos	Todos los procesos del SGI	No hacer un adecuado análisis de causas y no encontrar la causa raíz	Asesoría y/o acompañamiento del Coordinador del SGI para el análisis de causas Revisión del registro espina de pescado
	Registrar las acciones planteadas: Las acciones establecidas para eliminar la			No diligenciar el	Seguimiento por

4.5	situación no deseada, se registran en el formato “Solicitud de Correcciones, acciones correctivas, y oportunidades de mejora” y en el formato espina de pescado anexo en el instructivo análisis de causas.	Líderes de procesos	Todos los procesos del SGI	formato de espina de pescado	parte de SGI
4.6	**Designación de responsables y de recursos:** Las acciones a realizar son asignadas al funcionario competente, como también los recursos financieros con la aprobación previa del gerente en el caso que se requieran para ejecutarlas.	Líderes de procesos	Todos los procesos del SGI	Que se asignen como responsables de una actividad a persona sin competencia o conocimiento de la acción.	Seguimiento por parte de SGI
4.7	**Revisión y seguimiento de las acciones:** Una vez se han propuesto las acciones, el líder del proceso presenta las mismas a la coordinación del SGI para su revisión, y aceptación.	Coordinador del SGI	SGI	No hacer revisiones oportunas	Registro de C, Ac y OM
4.8	**Decisión sobre el incumplimiento de acciones** Una vez recibida la Solicitud de correcciones, acciones correctivas, y oportunidades de mejora, el coordinador del SGI hace seguimiento al cumplimiento de las acciones, como primer filtro, y posteriormente control interno realiza el cierre verificado los soportes pertinentes. Cumplidas las acciones dentro del término previsto se cierra el evento no deseado, en el caso contario se establece un nuevo plazo, el	Coordinador del SGI Jefe de Control Gerente	SGI Control Interno Dirección	Que no se haga seguimientos oportunos	Revisiones por la Dirección al SGI

	cual una vez vencido sin avance de cumplimento se procede a informar a control interno, quien debe evalúa los motivos del incumplimiento y establecer el procedimiento a seguir.				

	ELABORACIÓN Y REVISIÓN	APROBACIÓN
_____ COORDINADOR DEL SGI	_____ COORDINADO DEL SGI	_____ GERENTE GENERAL