|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | | |
| **VERSIÓN** | **NATURALEZA DEL CAMBIO** | **FECHA** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Creación del documento | 15/03/2022 | Profesional SST |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **ELABORADO**  **Fabián Cardona Calle** | | **APROBADO**  **Néstor Francisco Gil Rojas** | |
| **Profesional SST** | | **Gerente general** | |

### **OBJETIVO**

Establecer un procedimiento que permita documentar, implementar y realizar seguimiento a las no conformidades reales o potenciales que puedan influir en una desviación del sistema y garantice la eficacia de las acciones tomadas.

### **ALCANCE**

Este procedimiento se aplica para la definición de acciones correctivas y preventivas a fin de dar tratamiento a las no conformidades que surjan de auditorías al sistema, revisiones por la dirección, quejas o reclamos de los clientes, y va desde la identificación de las mismas hasta la verificación de su eficacia.

1. **RESPONSABLES**

**Gerencia.** Es responsable de apoyar y proveer las medidas necesarias para la implementación de los planes de acción. Verificar el cumplimento de los planes de acción asociados a los procesos.

**Mandos medios.** Son responsables de la implementación de los planes de acción propuestos.

**Representante SST.** Registrar las acciones correctivas y preventivas que se identifiquen, evaluar los riesgos previos a la implementación de las mismas, realizarle el debido seguimiento al cierre de las acciones y evaluar su eficacia.

**Trabajadores.** Son responsables de participar en las actividades provenientes de los planes de acción propuestos de las actividades dispuestas por los programas del sistema SST

1. **DEFINICIONES**

**Acción correctiva (C):** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva (P):** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito**.**

**Riesgo:**Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de la actividad laboral.

**No conformidad Mayor real:**Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la organización y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión. Puede corresponder a la no aplicación de una cláusula de una norma (requerida por la organización), el desarrollo de un proceso sin control, ausencia consistente de registros declarados por la organización o exigidos por la norma, o la repetición permanente y prolongada a través del tiempo de pequeños incumplimientos asociados a un mismo proceso o actividad.

**No conformidad menor real:** Desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales, estos incumplimientos, son esporádicos, dispersos y parciales y no afecta mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión.

1. **CONDICIONES GENERALES**

**5.1** Algunas fuentes y causas para la detección de no conformidades reales / potenciales que motivan la implementación de una acción correctiva y preventiva son:

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE ACCION** | **FUENTES DE IDENTIFICACIÓN** |
| **Correctiva** | No conformidades derivadas de auditorías internas o externas. |
| **Correctiva o preventiva** | Las revisiones al Sistema de Gestión SST por parte de la Alta Dirección. |
| **Correctiva o Preventiva** | No Conformidades asociadas al proceso de formación/planes de trabajo y asociadas a la prestación del servicio. |
| **Preventiva** | Aspectos por mejorar derivados de auditorías internas y externas. Recomendaciones preventivas emitidas de los procesos o derivadas de mediciones higiénicas, Simulacro y revisión gerencial. |

**5.2** Todos los empleados de la empresa podrán reportar cualquier evento o condición que pueda generar una potencial no conformidad para su respectivo tratamiento.

**5.3**Los 3 por qué es una técnica de análisis utilizada para la resolución de problemas que consiste en realizar sucesivamente la pregunta “¿por qué?" hasta obtener la causa raíz del problema, con el objeto de poder tomar las acciones necesarias para erradicarla y solucionar el problema.

El número tres no es fijo y hace referencia al número de preguntas a realizar, de esta manera se trata de ir preguntando sucesivamente "¿por qué?" hasta encontrar la solución, sin importar el número de veces que se realiza la pregunta.

El método de los 3 porqués se emplea en la fase de análisis de la solución de problemas, por lo tanto, en situaciones como:

* La solución de problemas, mediante la pregunta ¿por qué? se tratará de encontrar la causa origen de los mismos.

**Modo de aplicación.**

Para aplicar correctamente la técnica de los 3 porqués realizaremos los siguientes pasos:

Definir el problema a solucionar o aquel punto que queremos mejorar.

Empezar la serie sucesiva de preguntas “¿por qué?”, algunas de las preguntas típicas son:

* + ¿Por qué ha surgido este problema?
  + ¿Por qué no funciona este mecanismo?
  + ¿Por qué no se mejora este proceso?

¿Cuándo no se puede contestar una de las preguntas significa que se ha llegado a la causa raíz del problema y se aplicarán mínimo dos por qué?

Sólo se realizará dicho análisis cuando la acción a implementar sea de carácter correctivo o preventivo

**5.5** A las acciones correctivas o preventivas se les deberá evaluar su eficacia una vez implementados los planes de acción sugeridos, se considerará eficaz la acción frente a los siguientes casos:

* La no presentación de accidentes o incidentes por dicha causa
* Mejora de la condición
* Evidencia en tendencias positivas y logros de objetivos
* Correcto funcionamiento de las fallas corregidas

**5.6**Las acciones derivadas de las inspecciones de seguridad, reportes de mejoramiento, investigaciones de AT e incidentes se documentarán con sus respectivos planes de acción y seguimiento no se documentarán a través del presente procedimiento sino en otros documentos diseñados para ello, esto a fin de facilitar el manejo y control de la información.

**5.7** Tiempo: Toda acción preventiva o correctiva deberá contar con un tiempo definido por el encargado SST para realizar los planes de acción.

* Plan de acción: Indicar las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y las fechas de compromiso.
* Seguimiento a los resultados obtenidos: Indicar el seguimiento realizado con base en el plan de acción propuesto para la solución de la posible no conformidad, es decir, registrar cuáles son las evidencias que se encuentran de la ejecución del plan de acción.
* Cierre de la solicitud de acción: Revisar (es decir, evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia) la Solicitud de Acción Preventiva- Correctiva, según los resultados del seguimiento, dejando registro de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad en el Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

**5.8 Tabla de eficacia de cierre a no conformidades.**

Para determinar la eficacia de la acción se manejará la siguiente tabla que determina el porcentaje de avance de las actividades planeadas.

|  |  |
| --- | --- |
| **100%** | **SE CUMPLIÓ CON TODO EL PLAN DE TRABAJO** |
| **80%** | **FALTO UNA ACTIVIDAD POR EJECUTAR** |
| **50%** | **FALTO APOYO DE GRUPOS COMPROMETIDOS** |
| **20%** | **SE IDENTIFICÓ, SE GESTIONÓ, PERO NO SE HACE NADA** |
| **0%** | **NO SE HA REALIZADO NINGUNA ACTIVIDAD** |

1. **PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD / PHVA** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **HACER**  **Identificar** | Se diseña el documento y el seguimiento del proceso de acciones correctivas y preventivas de la empresa y se explica al personal de la empresa. | Encargado SST | Procedimiento y seguimiento de acciones correctivas y preventivas, asistencia a capacitación. |
| **PLANEAR Identificación** | de una acción correctiva y preventiva: Se identificarán las acciones correctivas y preventivas según los dispuesto en el numeral 5.1 | Gerente, Empleados, Trabajadores Encargado SST | Seguimiento de acciones preventivas y correctivas, Auditoria, Análisis de indicadores, proveedores y Quejas y/o Reclamos del cliente interno y externo |
| **PLANEAR**  **Planear Análisis Causal del Hallazgo** | Previa a definir la acción correctiva y preventiva se deberá analizar las causas por las cuales se generó el hallazgo de acuerdo a lo visto en el numeral 5.3 y se dejará documentado el análisis en el documento seguimiento de acciones correctivas y preventivas. | Encargado SST | Seguimiento de acciones correctivas y preventivas |
| **PLANEAR**  **Registro de la Acción** | Luego se procede a registrar la acción en el documento seguimiento de acciones correctivas y preventivas definiendo el plan de acción a implementar para dar solución al hallazgo y se define fecha de cierre del hallazgo. | Encargado SST | Seguimiento de acciones correctivas y preventivas |
| **HACER Implementación de las Acciones** | Se implementarán las medidas de control necesarias  para reducir y corregir los hallazgos, de acuerdo a lo estipulado con la participación de los responsables y en las fechas definidas para ello. | Gerente, Empleados, Trabajadores, Encargado SST | Seguimiento de acciones correctivas y preventivas. |
| **VERIFICAR Verificación de Acciones**: | Una vez transcurrida la fecha de ejecución se deberá verificar si las acciones y su estado si se cerró o quedó abierta. | Gerente, Empleados, Trabajadores Encargado SST | Seguimiento de acciones correctivas y preventivas. |
| **VERIFICAR Verificación de Acciones:** | Las acciones que no se cierran en los tiempos presupuestados, se replantea nueva fecha de cumplimiento y se deja por escrito quien tiene la responsabilidad de ejecutar el plan de acción y se informa a la gerencia. | Gerente, Trabajadores Encargado SST | Seguimiento de acciones correctivas y preventivas. |
| **ACTUAR Evaluación de Eficacia:**  **correctivas y preventivas** | Una vez implementadas las acciones se verificará su eficacia de acuerdo al numeral 5.5 y 5.8 | Encargado SST | Seguimiento de acciones |

**7. INDICADORES**

Indicador de eficacia

Número de acciones correctivas y preventivas cerradas en el año X 100

Número de acciones correctivas y preventivas identificadas en el año

Meta: tener un 80% o más en cierre de hallazgos

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO**

SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS