

CAMBIO DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES						
TIPO		FECHA	VERSION	DESCRIPCIÓN	ELABORADO POR	APROBÓ
ACTUALIZACION	REVISION					
X		03-02-2014	2	Se cambia estructura del encabezado, se quita pie de página y se reasignan responsabilidades	Martha Isabel Calderón Gestora del Riesgo	Mario Ernesto Chaves Gerente

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para elaborar, implementar y verificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora continua que permitan gestionar una no conformidad o los sucesos repetitivos y potenciales, causantes del aumento en la accidentalidad, el ausentismo laboral y del impacto ambiental, para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión SSTA.

2. ALCANCE

Aplicará a todos los procesos y áreas de la empresa en los que se encuentre una no conformidad o desviaciones y acciones de mejora en el sistema de gestión integral.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2008
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:2007

4. DEFINICIONES

- **PROBLEMA:** situación indeseable o no conformidad.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad, sin tener en cuenta su causa.
- **ACCIÓN DE MEJORA:** Acción orientada a aumentar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del sistema de gestión integrado, su eficacia y/o eficiencia. En otras palabras, acciones sobre una situación que está funcionando o presentando un resultado aceptable, con el fin que dé un mejor resultado o mayor provecho.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad (3.11)** detectada u ora situación no deseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad (3.11)** potencial u otra situación potencial no deseable.
- **RIESGO:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o **enfermedad (3.8)** que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es).
- **EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

- **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.
- **DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO POR MEJORAR O DE LA NO CONFORMIDAD:** Indicar el incumplimiento real o potencial de un requisito en cualquier proceso.
- **CAUSAS QUE ORIGINAN LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL:** Indicar las causas más probables que están ocasionando que la no conformidad real o potencial se presente o se pueda presentar.
- **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.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Criterio para establecer cuando un problema real amerita la implementación de una acción correctiva: Toda no conformidad debe ser atendida mediante una corrección o una prevención, además de tomar acciones para reducir los efectos que se puedan presentar en el ambiente, la seguridad y salud ocupacional. Las no conformidades deben ser evaluadas con el fin de tomar acciones para prevenir su recurrencia; una no conformidad requiere implementación de acción correctiva cuando pueda estar generando un incumplimiento de los requisitos legales, contractuales y de procedimientos y prácticas relevantes definidas dentro del sistema de gestión integral.

Se debe Determinar las fuentes: Las fuentes utilizadas para la identificación de No Conformidades u oportunidades de mejora y aplicación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora son:

Acciones correctivas	Acciones preventivas	Acciones de mejora
No conformidades de auditorías	Observaciones de auditoría	Observaciones de auditoría
Informes de inspecciones	Observaciones generadas en las auditorías internas o externas.	Auditorías internas y externas e inspecciones.

Incumplimientos a la meta de indicadores de gestión SISOMA	Tendencias en el análisis de indicadores de gestión SISOMA	
Desempeño de colaboradores	Tendencia del desempeño de colaboradores	Implementación mejoras prácticas.
No conformidades de área de trabajo o procesos; desviaciones en la aplicación de procedimientos, instructivos y controles operacionales.	No conformidades de auditoría en otras áreas, procesos o de otras empresas	Cambios en equipos o formas de producción para mejorar desempeño ambiental y prevenir lesiones.
Revisión por parte de la dirección	Revisión por parte de la dirección	Revisión por parte de la dirección
Comunicaciones internas y externas	Comunicaciones internas y externas	Comunicaciones internas y externas
Reporte de Seguimiento de programas de gestión	Reporte de gestión programas	Reporte de programas de gestión
Reporte de incidentes y accidentes	Análisis de tendencias de incidentes y accidentes	
Informes de evaluaciones ambientales y evaluaciones higiénicas.	Recomendaciones en las evaluaciones ambientales e higiénicas	
Situaciones de emergencia	Informe de simulacros y evaluación del plan de emergencias.	
Evaluación del cumplimiento de requisitos legales y otros	Evaluación de proyectos de ley o nuevas contrataciones	
Informes consolidados de análisis de ausentismo, morbilidad, actos y		

condiciones.		
--------------	--	--

5.1.1. Metodología

Para identificar la fuente de la no conformidad o de la oportunidad de mejora, se utiliza el segundo ítem del formato *Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora (Cod. 60-100-16)*, luego con el equipo de análisis identifican las causas que pueden estar contribuyendo al problema, se pueden identificar por cualquier metodología como las 5 M, clasificándolas por tema o categoría, las cuales pueden ser Maquinaria, Mano de obra, Método, Materiales, Mediciones y Medio ambiente, ahondando más en la causa raíz; lluvia de ideas, los 5 porque's, árbol de causas, entre otras. Luego se definen las acciones que atacan las causas encontradas y se elabora el plan de acción, registrando la actividad, los medios, el responsable, la fecha máxima de ejecución, y la fecha de realización. En la definición de acciones que impliquen cambios se deben tener en cuenta los posibles impactos ambientales o efectos en la seguridad y salud ocupacional que se puedan generar con éstas.

Cuando se realiza un Reporte de seguridad industrial y control ambiental (cod.60-100-12) se determinan acciones correctivas y preventivas, determinando responsables y fechas de ejecución (plan de acción).

5.1.2. En el caso de las acciones preventivas y de mejora se evalúa la necesidad de la implementación. Las causas y necesidades de implementación son registradas en el formato "Plan de seguimiento de acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora" (cod.60-1100-02), en ambos casos.

5.1.3. Criterio para determinación de la eficacia de cada plan de acción implementado y acciones consecuentes: Se considera que una acción correctiva, preventiva o de mejora fue eficaz, si la no conformidad real o potencial desapareció, cuando su ocurrencia disminuyó o cuando la situación indeseable o a mejorar permite el logro del objetivo del plan de acción, de lo contrario se considera ineficaz. Las acciones catalogadas como ineficaces deben ser reabiertas y se debe revisar si hubo fallas desde la formulación del problema, las causas o en su ejecución, y elaborar un plan de acción para corregirlas, fijándose una nueva fecha meta. Si las acciones aplicadas generan cambios en la documentación, la solicitud, aplicación y registro de los cambios, se hace de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el control de documentos cod. 70-400-43

5.1.4. Definir los responsables de implementar y realizar el seguimiento al plan de acción con fechas de ejecución

5.1.5. Efectuar el cierre de la no conformidad: Demostrar la corrección del evento y eficacia del plan de acción

5.2. Consolidar, analizar y realizar un informe de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejoras sugeridas, implementadas y verificadas, para la gerencia general, el cual se socializará en las revisiones por la dirección.

6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- **Diligenciamiento:** Cualquier persona que intervenga los procesos de la empresa (auditores, interventores, visitantes, trabajadores de la empresa)
- **Recopilación y remisión de los formatos:** Supervisores, Gestor administrativo, Coordinadores, Gestor del riesgo.
- **Control de la información:** Coordinadores de salud ocupacional y coordinador ambiental
- **Realizar seguimiento a planes de acción:** Gestor administrativo, Gestor del riesgo.
- **Verificación del proceso:** Gerente

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Cod 60-100-16
- Reporte de seguridad industrial cod 60-100-12
- Reporte de afectaciones ambientales cód. 60-100-55
- Plan de seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora cod 60-1100-02
- procedimiento para el control de documentos cod. 70-400-43