
 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			 SGI SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - C.R.A
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
	Código: GM-PR-02	Versión: 4	Fecha: 24/06/2021	

1. Objetivo

Establecer las indicaciones para el tratamiento de las no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora que se presenten en el sistema de gestión integral.



2. Alcance

Aplica para los hallazgos (observaciones y no conformidades), acciones preventivas y de mejora que se identifiquen en la operación del Sistema de gestión integral.

3. Términos y Referencias:

- a. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- b. **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de unano conformidad detectada u otra situación indeseable.
- c. **Observación:** Sugerencia que busca el mejoramiento del sistema de gestión integral.
- d. **Lesión y deterioro de la salud:** efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona. Estos efectos adversos incluyen enfermedad profesional, enfermedad común y muerte. El término “lesión y deterioro de la salud” implica la presencia de lesiones o de deterioro de la salud, solos o en combinación.
- e. **Peligro:** fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud. Los peligros pueden incluir fuentes con el potencial de causar daños o situaciones peligrosas, o circunstancias con el potencial de exposición que conduzca a lesiones y deterioro de la salud.
- f. **Riesgo:** efecto de la incertidumbre
- g. **Incidente:** suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud
- h. **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano	Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
	Código: GM-PR-02	Versión: 4	Fecha: 24/06/2021	

4. Procedimiento



4.1 Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones correctivas

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1 Identificación de los hallazgos (observaciones y no conformidades)	El servidor público o colaborador de la entidad identifica los hallazgos (no conformidades y observaciones). Las fuentes utilizadas, entre otras, son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditorías Internas y externas sobre el Sistema de gestión integral. - Quejas. - Medición y control de procesos. - Análisis de Datos. - Salidas no Conformes. - Reporte de incidentes o accidentes de trabajo. - Resultados de revisiones del SGI. - Evaluación de la Satisfacción de los usuarios. 	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integral/ Profesional especializado en SST / Auditores/ Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	Resultados de auditorías internas / Informes de auditorías externas / Análisis y seguimiento de indicadores/ quejas /informe de revisión por la dirección / informe de investigación de accidentes o incidentes de trabajo
2 Asignación de las no conformidades y observaciones	Una vez identificados los hallazgos (no conformidades y observaciones) deben ser plasmados en el formato <i>GM-FT-07Cuadro de mejoramiento</i> y remitido a ejecutores y líderes de los procesos correspondientes.	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Auditores/ Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
3 Identificación de no conformidades similares	Posterior a la identificación de los hallazgos, se debe identificar si se han presentado No conformidades u observaciones similares en el proceso o en otros procesos de la Corporación.	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Auditores/ Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano	Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
	Código: GM-PR-02	Versión: 4	Fecha: 24/06/2021	

4	Correcciones ante las No conformidades	Los ejecutores y líderes de proceso en conjunto con el Coordinador del sistema de gestión integral o el Profesional Especializado en SST, cuando se requiera, implementaran las correcciones necesarias para mitigar las consecuencias negativas de la no conformidad en la operación de la Corporación o en el desempeño en SST o ambiental de la Entidad.	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
5	Evaluación de los peligros y riesgos para la SST asociados al hallazgo	Los ejecutores y líderes de proceso en conjunto con el Profesional especializado en SST evaluarán la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos de la Corporación. En caso de requerir cambios, el Profesional especializado en SST procederá a la implementación de estos.	Artículo 2.2.4.6.15 Decreto 1072 de 2015	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GH-FT-25 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
6	Evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso donde se presentó el hallazgo	Los ejecutores y líderes de proceso en conjunto con el Coordinador del SGI evaluarán las matrices correspondientes a los riesgos y oportunidades del proceso, e implementarán los cambios que se requieran	No aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	Mapas de riesgos y oportunidades correspondientes al proceso GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
7	Apertura de acciones correctivas	En caso de requerirse y de acuerdo con los siguientes puntos, se dará apertura a una acción correctiva: - Que la no conformidad tenga un impacto sobre la prestación de servicio. - Que la no conformidad se repita en tres o más procesos de la entidad. - Que así se decida de acuerdo con consideraciones del Coordinador del SGI, líder del proceso y alta dirección.	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
8	Identificar las causas la no conformidad.	El funcionario del proceso donde se presentó la no conformidad efectuará un análisis para determinar las causas que motivaron la no conformidad real. Para realizar el análisis el funcionario puede utilizar el método de Diagrama espina de Pescado, Diagrama de Pareto o la Herramienta de los 5 Por	No aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
	Código: GM-PR-02	Versión: 4	Fecha: 24/06/2021	

		qué o la combinación de estos.		incidentes o accidentes de trabajo	
9	Determinar de las acciones correctivas	Se determinarán las acciones dirigidas a eliminar las causas raíz del problema. Cada una de las acciones deberá estar asignada a un responsable (puede ser el mismo funcionario al cual se le asigna la acción correctiva), así mismo se establece fecha de cada acción. Para esta determinación es necesario considerar la jerarquía de los controles desde el SG-SST y el procedimiento de gestión del cambio de la Corporación	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
10	Implementación de cambios originados por las acciones correctivas	Los ejecutores y líderes de proceso en conjunto con el Coordinador del SGI deben determinar si las acciones correctivas implican la implementación de cambios en el SGI, en caso de ser así, las acciones se deben planificar e implementar desde los lineamientos del procedimiento GM-PR-06 Gestión del cambio. Cuando no se implemente un cambio, las acciones se gestionan en el formato GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento.	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-20 Formato de gestión del cambio GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
11	Evaluación de los riesgos para la SST relacionados con peligros nuevos o modificados a raíz de la implementación de las acciones correctivas	Los ejecutores y líderes de proceso en conjunto con el Profesional especializado en SST evalúan los riesgos para la SST generados por posibles peligros nuevos o la modificación de estos por parte de las actividades determinadas para la acción correctiva.	No aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GH-FT-25 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
12	Implementación del plan de acción	El funcionario del proceso y responsable de la acción correctiva informara a cada uno de los responsables para la implementación de las acciones en las fechas establecidas. Cada responsable implementara las acciones antes de la fecha límite definida en el formato GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento. Posteriormente el funcionario que diligencia la acción correctiva	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento



PROCEDIMIENTO

**NO CONFORMIDADES,
ACCIONES
CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS Y DE
MEJORA**

Código: GM-PR-02 Versión: 4 Fecha: 24/06/2021





		verificara el cumplimiento de las acciones, incluida la evaluación de la eficacia.			
13	Seguimiento y cierre a las acciones.	<p>Adicionalmente el Coordinador del sistema de gestión integrado y los responsables de procesos deben realizar seguimiento al plan de acción establecido y al estado de las acciones ejecutadas.</p> <p>De acuerdo con el estado de las AccionesCorrectivas se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de las fechas establecidas para la implementación de las acciones propuestas. En caso de incumplimiento, se deben analizar las causas y proponer nuevas acciones. - Si no se cerró la No Conformidad, volver a la actividad 3. - Para hacer el cierre de la no conformidad, se debe proceder a: <ul style="list-style-type: none"> - Verificar que las acciones han sido eficaces, incluso las acciones que fueron gestionadas a través del procedimiento de gestión del cambio. - Y dejar evidencia en el formato GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento del seguimiento. - En caso de haber implementado cambios en la estructura del SGI, se deben relacionar. 	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
14	Consolidación de Acciones.	El responsable de proceso debe reportar las acciones correctivas en el formato GM-FT-07, con el fin del que el Coordinador del SGI consolide la información y la presente en la Revisión por la Dirección.	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
	Código: GM-PR-02	Versión: 4	Fecha: 24/06/2021	

4.2 Procedimiento para la gestión de acciones preventivas o de mejora



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación de oportunidades de mejora Los funcionarios de la Corporación en el proceso de identificación de acciones preventivas o de mejora pueden considerar entre otras las siguientes fuentes: 1. El cumplimiento de los objetivos del Sistema de gestión integral SGI, así como el mejoramiento del desempeño y la eficacia del Sistema de gestión integral. 2. Los resultados de la intervención en los peligros y los riesgos priorizados, aspectos e impactos ambientales significativos o de los riesgos del Sistema. 3. Los resultados de la auditoría y revisión del SGI, incluyendo la investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales. 4. Las recomendaciones presentadas por los trabajadores y el COPASST. 5. Los resultados de los programas de promoción y prevención. 6. El resultado de la supervisión realizado por la alta dirección. 7. Los cambios en legislación que apliquen a la organización. 8. Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas presentes y que se puedan presentar en el futuro. 9. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.	Artículo 2.2.4.6.34 Decreto 1072 de 2015	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST	GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora
2	Consolidación de la información de la oportunidad de mejora El funcionario que haya identificado la oportunidad de mejora o la acción preventiva debe consignar en el formato GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora la siguiente información: - Descripción de la mejora - Beneficios - Plan de trabajo - Actividades de seguimiento del	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST	GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano	Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
	Código: GM-PR-02	Versión: 4	Fecha: 24/06/2021	

		plan de trabajo Esta información debe ser presentada al Coordinador del SGI para su revisión y posterior aprobación en caso de resultar viable.			
3	Revisión y aprobación de la oportunidad de mejora	El Coordinador del SGI la información presentada por el funcionario. En caso de tener viabilidad la oportunidad presentada, el Coordinador del SGI procede a aprobarla. NOTA: En esta revisión también se debe determinar si la oportunidad de mejora incorpora cambios a la Corporación y su SGI que ameriten ser gestionados desde los lineamientos del procedimiento de Gestión del cambio, de no ser necesario, las actividades se gestionan desde el formato <i>GM-FT-06</i>	No aplica	Coordinador del SGI	GM-FT-20 Formato de gestión del cambio GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora
4	Implementación de la oportunidad de mejora	La implementación estará a cargo del líder del proceso relacionado con la mejora junto con los funcionarios y contratistas a su cargo. La ejecución de las actividades debe realizarse dentro de las fechas establecidas dejando las evidencias correspondientes en el formato.	No aplica	Funcionarios / contratistas	GM-FT-20 Formato de gestión del cambio GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora
5	Seguimiento de las actividades	Adicionalmente el Coordinador del sistema de gestión integrado y los responsables de procesos deben realizar seguimiento al plan de trabajo establecido y al estado de las acciones ejecutadas. De acuerdo con el estado del plan de trabajo se procede a: - Verificar el cumplimiento de las fechas establecidas para la implementación de las acciones propuestas. En caso de incumplimiento, se deben analizar las causas y proponer nuevas acciones.	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST	GM-FT-20 Formato de gestión del cambio GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora
6	Análisis de eficacia de las acciones	Una vez implementadas las acciones se debe verificar la eficacia de estas, incluso de las acciones que se gestionaron desde el procedimiento de gestión del cambio. Este análisis debe quedar registrado en el formato junto con los datos de quien ejecutó el	No Aplica	Funcionarios / Coordinador del sistema de gestión integrado/ Profesional especializado en SST	GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano	Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
	Código: GM-PR-02	Versión: 4	Fecha: 24/06/2021	

		análisis.			
7	Cierre de la oportunidad de mejora	Posterior al análisis de la eficacia de las acciones, el Coordinador del SGI procede a establecer la fecha de cierre de la mejora y registrar observaciones que haya a lugar.	No aplica	Representante de la Dirección / Coordinador del SGI	GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora

5. Puntos de control

Actividad 8: Seguimiento y cierre de las acciones.

6. Anexos

GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora.

GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	01/10/2012	Creación del documento
2	19/11/2018	Modificación del procedimiento de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001 Versión 2015
3	13/11/2020	Se ajustó el contenido del documento. Se incluyó el nuevo logo SGI.
4	24/06/2021	Se Cambia el Título del Procedimiento de “Observaciones, No Conformidades Y Acciones Correctivas” a “No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas Y De Mejora” Se actualiza la redacción del objetivo y alcance. Se actualizan las actividades, su descripción, requisitos legales, responsables y registros del procedimiento para la gestión de no conformidades, observaciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se agrega procedimiento para la gestión de oportunidades de mejora.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano	Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño