

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de los problemas potenciales o reales a través de acciones correctivas y de mejora apropiadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las acciones correctivas y de mejora que se generen de: revisión por la dirección, evaluación de la satisfacción del usuario, servicio no conforme, queja o reclamo, mapa de riesgos, indicadores hseq, proveedores, monitoreos ambientales, requisitos legales y otros que aplicables, investigación de accidentes, incidentes, enfermedades laborales – sgsst, gestión de peligros y riesgos, reporte de accidentes ambiental, auditorías externas, auditorías internas y otras fuentes de información.

## 3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una noconformidad detectada u otra situación indeseable.
- **No conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado a la cual se debe dar tratamiento.
- **SG:** Sistema de Gestión.
- **SG-SST:** Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 4. RESPONSABILIDADES

- Los líderes de proceso son los responsables de identificar, gestionar y hacer seguimiento a las Acciones Correctivas y de mejora potenciales o reales y los planes de acción derivados de las mismas.

## 5. ASPECTOS IMPORTANTES

### 5.1. Fuentes de la información

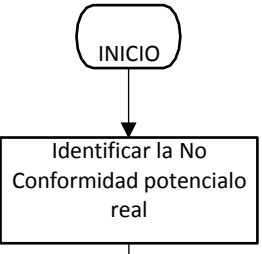
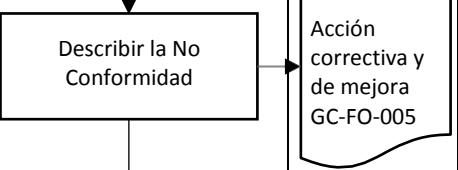
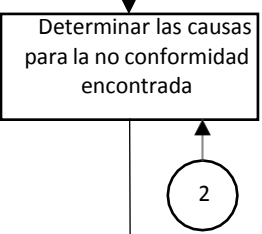
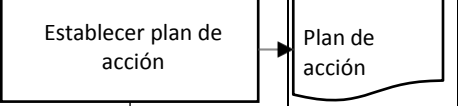
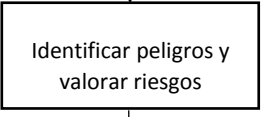
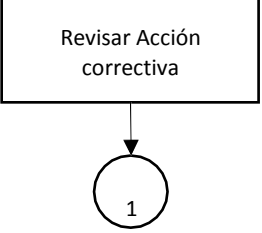
- Revisión por la Dirección
- Evaluación de la satisfacción del beneficiario
- Salida No conforme - Queja o Reclamo
- Matriz de Riesgos
- Indicadores HSEQ
- Proveedores
- Monitoreos Ambientales
- Requisitos legales y otros aplicable
- Investigación de Accidentes / Incidentes/ Enfermedades Laborales –SGSST
- Gestión de Peligros y Riesgos

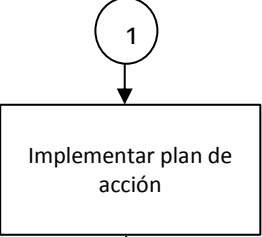
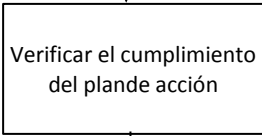
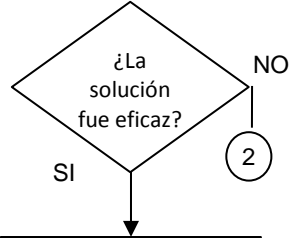
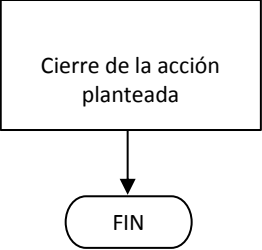
- Reporte de Accidentes ambiental
- Auditorías Externas
- Auditorías Internas
- Otras fuentes de información.

## 6. MARCO LEGAL

- Decreto 1072 de 2015 del Ministerio de Trabajo. Establece en libro 2 parte 2 título 4 capítulo 6, los lineamientos para el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y define los aspectos para las Acciones Preventivas y Correctivas de acuerdo con el numeral, 2.2.4.6.33 y 2.2.4.6.34.
- Norma ISO 9001 versión 2015
- Todas aquellas normas, resoluciones, leyes y/o decretos nuevos o modificatorios que regulen la materia.

**7. FLUJOGRAMA**

	ACTIVIDAD	REGISTRO	PCC	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1			X	Líder de proceso	Identifica la no conformidad potencial o real con base en la información suministrada por el Sistema de Gestión.
2			X	Líder de proceso	Describe la no conformidad identificada por los procesos, en el formato Acción Correctiva y de mejora GC-FO-005.
3				Líder de proceso Jefe HSEQ	Determina las causas que originan la no conformidad potencial o real.
4			X	Líder de proceso Jefe HSEQ	Establece el Plan de Acción teniendo en cuenta: las actividades necesarias para prevenir/evitar nuevamente la ocurrencia de la no conformidad, el o los responsables de la ejecución y la fecha límite de cada actividad.
6				Líder de proceso Responsable SGC	Identifica los peligros y valora los riesgos, asociados al plan de acción.
7				Líder de proceso Responsable SGC	Revisa la Acción Correctiva en caso de ser necesario y reporta las observaciones a los procesos.

	ACTIVIDAD	REGISTRO	PCC	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
8				Líder de proceso	
9				Líder de proceso ResponsableSGC	Una vez se haya cumplido todas las actividades relacionadas se evalúa si el cambio propuesto se llevó a cabo y si su implementación es efectiva.
10				Líder de proceso ResponsableSGC	Verificar si las acciones tomadas son eficaces. Si se detecta que las actividades realizadas no son eficaces, vuelve al numeral 3 de este flujograma
11					

## 8. REGISTROS

Nombre documento	Código
Acción correctiva y de mejora	GC-FO-005
Plan de acción	

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	Código: GC-PR-006 Versión: 1 Vigente desde: 31/05/2021 Página: 5 de 5
---	---	--

## 9. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

REALIZADO POR: Maryorie Mantilla – Jorge Martínez	REVISADO POR: Maryorie Mantilla – Jorge Martínez	APROBADO POR: Sandra Carbonell
Asesores de calidad	Asesores de calidad	Gerente General

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable(cargo)
01	31/05/2021	Creación del documento	Gerente general