



REVISADO POR:

CARLOS FELIPE A

**COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
COORDINADOR SG-SST**

APROBADO POR:

[Handwritten signature]

COORDINADORA ADMINISTRATIVA



PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

CRB - D - 002

Versión: 01

Fecha: Julio de 2021

1. OBJETIVO

Definir la metodología para realizar la detección, evaluación, registro y seguimiento de las acciones correctivas y/o de mejora, en Palmeras Cararabo S.A.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos y actividades implementadas por la organización en pro de la implementación del Sistema de Gestión Integral (Sistema de Gestión de la Calidad / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo); bajo los requisitos de las normas NTC-ISO:9001/2015 y el Decreto 1072/2015.

3. RESPONSABLES

Cualquier colaborador puede identificar e informar la presencia de acciones correctivas y/o preventivas; el coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y el coordinador del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, controlan el seguimiento y cierre de las mismas.

4. DEFINICIONES

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

Conformidad: Cumplimiento de requisitos

5. REFERENCIAS

NTC-ISO: 9000:2015: Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario.



**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES
CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CRB - D - 002

Versión: 01

Fecha: Julio de 2021

NTC-ISO: 9001:2015:

Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.

DECRETO 1072 DE 2015:

Decreto único de reglamento del sector de trabajo

6. DESARROLLO

6.1. Identificación de No Conformidades

Para la organización es importante identificar acciones correctivas o preventivas para la mejora del Sistema de Gestión Integral, por lo tanto, como fuentes para la toma de las mismas, se tienen entre otras las siguientes:

FUENTE	SISTEMA DE GESTIÓN APLICABLE	
	SGC	SG-SST
Reclamaciones, requerimientos o aspectos relacionados con la reglamentación, la autoridad y las partes interesadas en general.	X	X
El cumplimiento de los objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo.	X	X
Desempeño de proveedores y contratistas.	X	X
Registros diligenciados incorrectamente	X	X
Incumplimiento de la información documentada del SGI	X	X
Servicios y productos No Conformes	X	
Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integral	X	X
Revisiones por la gerencia	X	X
Quejas y reclamos de clientes	X	
Tasas de frecuencia y severidad de lesiones y enfermedades		X
La investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales;		X
Resultado de las mediciones de higiene industrial		X
Inspecciones de seguridad		X
Actos y condiciones inseguras		X
Incumplimiento a los controles de la Matriz de Peligros (Los resultados de la intervención en los peligros y los riesgos priorizados)		X
Incumplimiento a los programas de Gestión		X
Resultado de simulacros y prácticas de emergencia.		X
Los resultados de los programas de promoción y prevención;		X
Los cambios en legislación que apliquen a la organización.	X	X
Diagnóstico de las condiciones de Salud		X
Resultados de la comunicación y consulta		X
Resultados de las reuniones del COPASST o Comité de		X



**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES
CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CRB - D - 002

Versión: 01

Fecha: Julio de 2021

Convivencia

La acción correctiva y/o preventiva se describe en el formato (CRB-F-003). Se admite el uso de páginas adicionales anexas como complemento a la descripción y/o acción correctiva/preventiva de la NO CONFORMIDAD.

6.2. Metodología para la toma de acciones correctivas o preventivas

La organización aplica la siguiente metodología para el manejo de las acciones correctivas y preventivas:

PROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Detección del Problema	Cualquier colaborador de la organización puede detectar un problema que pueda generar el tratamiento de una no conformidad.	Colaborador	N.A.
Informar al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad o al Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo	Se informa al coordinador de gestión de Calidad o Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo para que evalúe y determine la clase de no conformidad (Potencial o Real), el responsable y el proceso a quien se direcciona.	Colaborador - Coordinador Sistema Gestión de Calidad / Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo	N.A.
Acción Correctiva	Se registra y redacta teniendo en cuenta el hallazgo, el no conforme y lo que se incumple (No Conforme Real) / se registra identificando el hallazgo, el no conforme y lo que se podría llegar a incumplir (No Conforme Potencial) (aclarando el punto de la norma aplicable al caso, cuando sea necesario: NTC-ISO-9001/2015, o decreto 1072/2015)	Colaborador - Coordinador Sistema Gestión Calidad. Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo	Acción Correctiva - Acción Preventiva (CRB-F-003)
Acción Preventiva			
Tratamiento y Análisis de Causas	La no conformidad se entrega al responsable de su tratamiento para que realice el análisis de causas, teniendo en cuenta herramientas como: lluvia de ideas y/o diagramas causa – efecto, cuando	Colaborador - Coordinador Sistema Gestión de Calidad – Responsable de	Acción Correctiva - Acción Preventiva (CRB- F-003)



**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES
CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CRB - D - 002

Versión: 01

Fecha: Julio de 2021

	aplique, entre otros.	Seguimiento	
Descripción de la Acción a Tomar	El responsable realiza la acción correctiva y/o potencial según el caso.	Personal Involucrado	Acción Correctiva - Acción Preventiva (CRB-F-003)
Entrega de la Acción al Coordinador de Gestión de Calidad o al Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo	Entrega al coordinador del sistema de gestión de Calidad o Coordinador de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para que tenga en cuenta la fecha de seguimiento establecida.	Colaborador	Acción Correctiva - Acción Preventiva (CRB-F-003)
Seguimiento	El coordinador del sistema de gestión de Calidad/Coordinador de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, o líder del proceso define quién realiza el seguimiento de la acción tomada, por lo general es quien detecta la no conformidad, para verificar su eficacia.	Responsable del Seguimiento	Acción Correctiva - Acción Preventiva (CRB-F-003)
Cierre	Una no conformidad es cerrada, cuando se garantiza su eficacia teniendo en cuenta que el problema no se ha vuelto a presentar o en caso de acción preventiva el problema no sucedió; si ésta no es eficaz se establece un nuevo plazo para revisar la acción tomada, de ser repetitivo se debe levantar otra acción correctiva.	Colaborador - Coordinador Sistema Gestión de Calidad - Coordinador de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo/ Responsable de seguimiento	Acción Correctiva - Acción Preventiva (CRB-F-003)

Una vez implementada una acción preventiva y/o correctiva, se llevan registros de su aplicación, que se recopilan para su estudio y para comprobar si su resultado ha sido eficaz. En función del tipo de acción implementada, los registros que soporten una acción preventiva y correctiva en caso de requerirse pueden ser:



**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES
CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CRB - D - 002

Versión: 01

Fecha: Julio de 2021

- Actas de reuniones.
- Indicadores de gestión.
- Registros de actividades de capacitación.
- Informes de auditoría.
- Procedimientos modificados.
- Registros implementados
- Disminución de los riesgos operacionales
- Estudios o demás productos conformes.
- Evaluaciones de Desempeño del personal.
- Resultados de programas de vigilancia epidemiológica
- Disminución de accidentalidad
- Mejoramiento en la calificación de los peligros.
- Resultado de simulacros y prácticas de emergencia.
- Resultado de índices de frecuencia y severidad de lesiones y enfermedades
- Resultados de índice de ausentismo
- Entre otros.

Cuando de una acción correctiva y/o preventiva, surja algún cambio, el coordinador del Sistema de Gestión de Calidad/ Coordinador de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, es el responsable de realizar la debida gestión del cambio de acuerdo a lo estipulado en el respectivo procedimiento

Nota: Las acciones preventivas aplican únicamente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.



**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES
CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CRB - D - 002

Versión: 01

Fecha: Julio de 2021

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ANEXOS

FORMATO	DOCUMENTO
CBR-F-003	Acciones correctivas/Preventivas