

**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA**

**COCINA SOLUCIONES S.A.S**

**APRENDICES:**

**ANGÉLICA MARÍA MAYORGA PÉREZ  
DANIELA PRIETO BOLAÑOS  
MARÍA VALENTINA CALDERON JOYA  
LADY GABRIELA QUINTERO VARGAS**

**TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE,  
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA  
CENTRO DE GESTIÓN INDUSTRIAL  
SEDE PALOQUEMAO  
2021**

|                                                                                   |                                                                                             |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  | DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE:<br>DEPARTAMENTO ESTRATÉGICO                                   | CÓDIGO: PR-EST-SGI-PACMI-001                 |
|                                                                                   |                                                                                             | FECHA: 9/08/2021                             |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O MEJORA PARA LA ORGANIZACIÓN COCINA SOLUCIONES S.A.S | VERSIÓN: 01                                  |
|                                                                                   |                                                                                             | ÁREA CORRESPONDIENTE:<br>ÁREA ADMINISTRATIVA |

## TABLA DE CONTENIDO

|                               |          |
|-------------------------------|----------|
| <b>OBJETIVO</b>               | <b>3</b> |
| <b>ALCANCE</b>                | <b>3</b> |
| <b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b> | <b>3</b> |
| <b>DEFINICIONES</b>           | <b>3</b> |
| <b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>      | <b>5</b> |

| REVISIÓN | FECHA | ELABORADO                                                                                                                | REVISADO | APROBADO | PÁGINA |
|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------|
|          |       | Angélica María Mayorga Pérez<br>Daniela Prieto Bolaños<br>María Valentina Calderón Joya<br>Lady Gabriela Quintero Vargas |          |          | 1      |

|                                                                                   |                                                                                             |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  | DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE:<br>DEPARTAMENTO ESTRATÉGICO                                   | CÓDIGO: PR-EST-SGI-PACMI-001                 |
|                                                                                   |                                                                                             | FECHA: 9/08/2021                             |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O MEJORA PARA LA ORGANIZACIÓN COCINA SOLUCIONES S.A.S | VERSIÓN: 01                                  |
|                                                                                   |                                                                                             | ÁREA CORRESPONDIENTE:<br>ÁREA ADMINISTRATIVA |

## OBJETIVO

El presente procedimiento se realiza con el fin de evidenciar la gestión de acciones correctivas y/o de mejora que se generan en cada uno de los procesos de la organización Cocina Soluciones S.A.S, dichas acciones son el resultado de la formulación de los planes de mejoramiento, el seguimiento y la metodología implementada de los cinco porqués. Las acciones correctivas y/o de mejora que se reportan en el presente informe aplican al sistema de gestión integrado de la presente organización.

## ALCANCE

El presente procedimiento inicia con los resultados de la auditoría interna para cada una de las normas ISO (9001:2015, 14001:2015 45001:2018) con el fin de identificar los hallazgos correspondientes a los no cumplimientos y las observaciones referidas a los cumplimientos parciales. Se procede con la elaboración del cuadro de hallazgos donde son evidenciados cada uno de los incumplimientos y cumplimientos parciales referentes a cada numeral de cada una de las ISO y posterior a ello se finaliza con la elaboración de cada una de las solicitudes de acciones correctivas y/o de mejora para cada uno de los incumplimientos evidenciados en el cuadro de hallazgos con su respectiva metodología correspondiente a los cinco porqués, recursos y fechas estimadas para su ejecución.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001;2015
- ISO 14001;2015
- ISO 45001;2018

## DEFINICIONES

- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.9) recopilada frente a los criterios de auditoría (3.7).
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría (3.1), tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría (3.10).

| REVISIÓN | FECHA | ELABORADO                                                                                                                | REVISADO | APROBADO | PÁGINA |
|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------|
|          |       | Angélica María Mayorga Pérez<br>Daniela Prieto Bolaños<br>María Valentina Calderón Joya<br>Lady Gabriela Quintero Vargas |          |          | 1      |

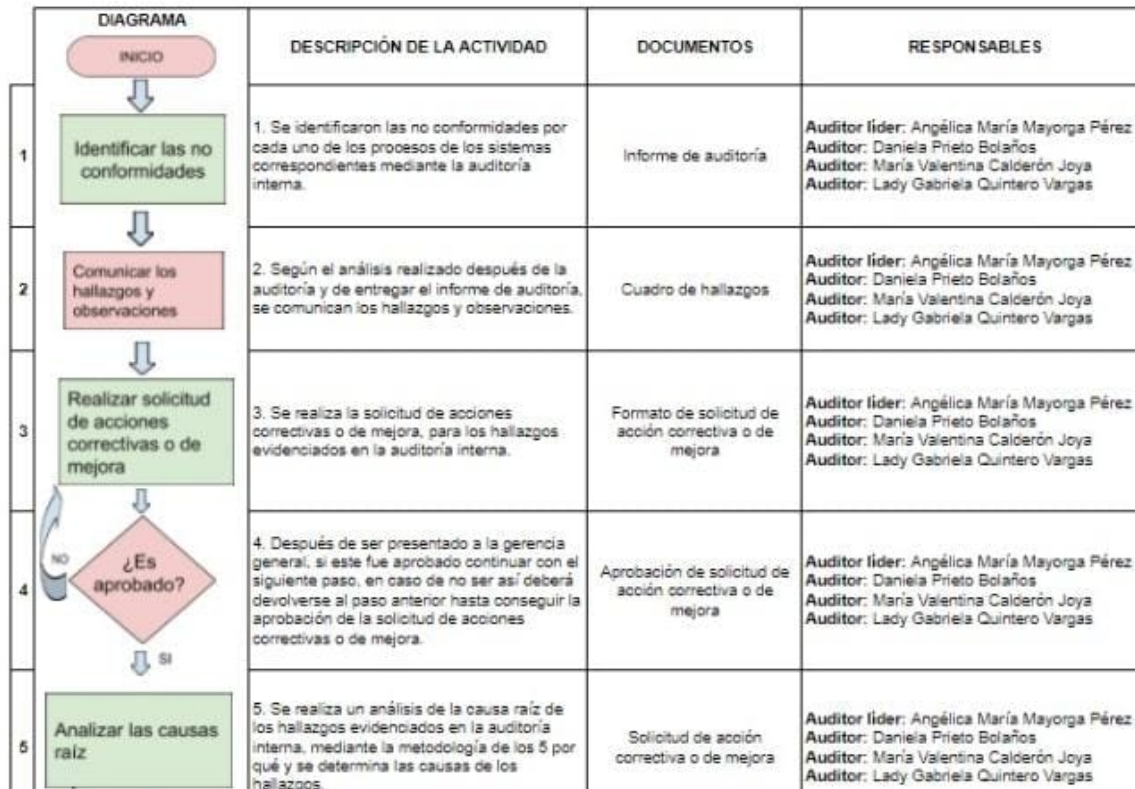
|                                                                                   |                                                                                             |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  | DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE:<br>DEPARTAMENTO ESTRATÉGICO                                   | CÓDIGO: PR-EST-SGI-PACMI-001                 |
|                                                                                   |                                                                                             | FECHA: 9/08/2021                             |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O MEJORA PARA LA ORGANIZACIÓN COCINA SOLUCIONES S.A.S | VERSIÓN: 01                                  |
|                                                                                   |                                                                                             | ÁREA CORRESPONDIENTE:<br>ÁREA ADMINISTRATIVA |

- **Ciente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría (3.1).
- **Auditado:** Organización que es auditada en su totalidad o partes.
- **Equipo auditor:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría (3.1) con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos (3.16).
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría (3.1).
- **Experto técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor (3.14).
- **Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor (3.14) pero no actúa como un auditor (3.15).
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos (3.24) para lograr estos objetivos.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito (3.23).
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito (3.23).
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

| REVISIÓN | FECHA | ELABORADO                                                                                                                | REVISADO | APROBADO | PÁGINA |
|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------|
|          |       | Angélica María Mayorga Pérez<br>Daniela Prieto Bolaños<br>María Valentina Calderón Joya<br>Lady Gabriela Quintero Vargas |          |          | 1      |

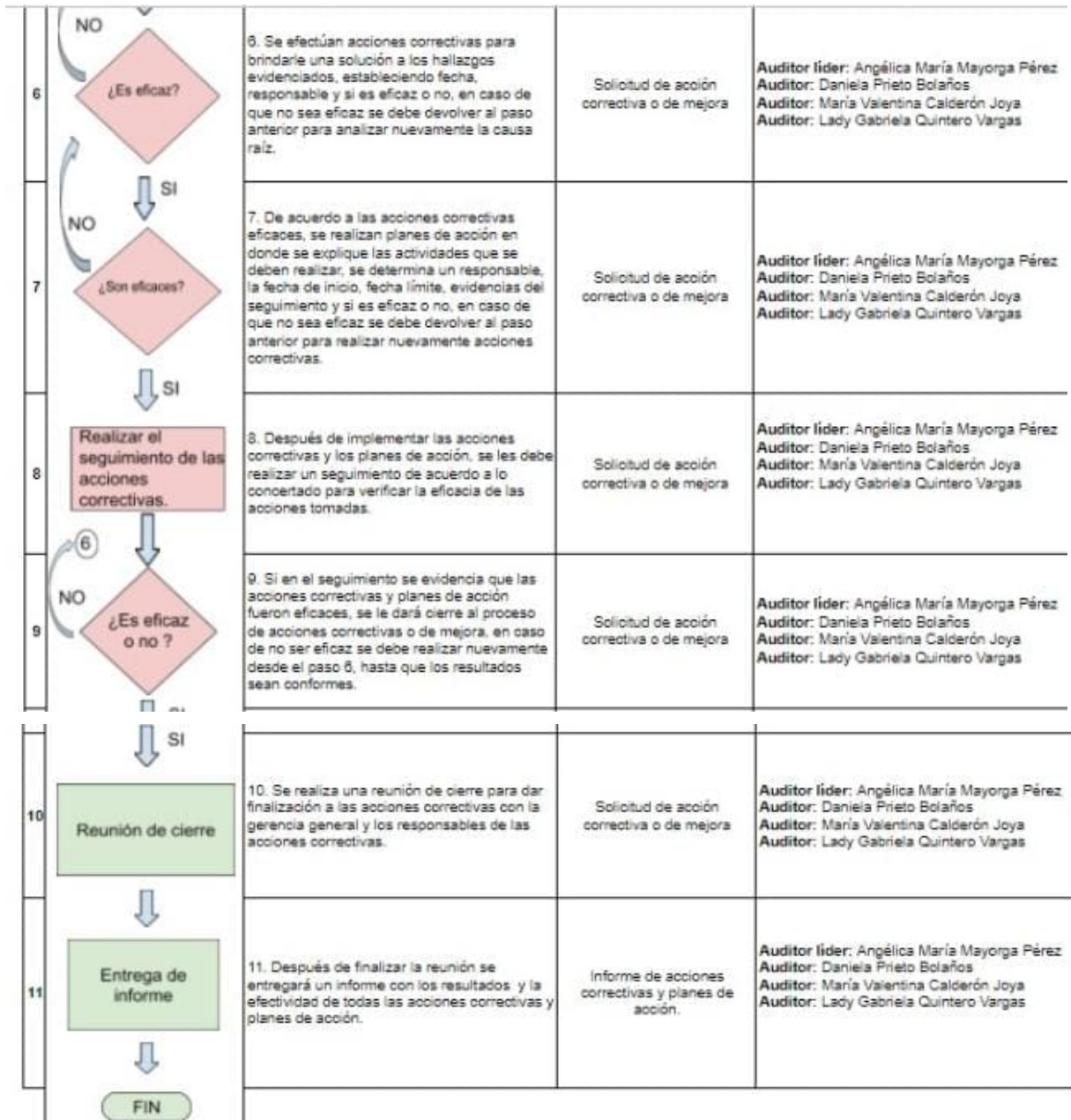
|                                                                                   |                                                                                             |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  | DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE:<br>DEPARTAMENTO ESTRATÉGICO                                   | CÓDIGO: PR-EST-SGI-PACMI-001                 |
|                                                                                   |                                                                                             | FECHA: 9/08/2021                             |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O MEJORA PARA LA ORGANIZACIÓN COCINA SOLUCIONES S.A.S | VERSIÓN: 01                                  |
|                                                                                   |                                                                                             | ÁREA CORRESPONDIENTE:<br>ÁREA ADMINISTRATIVA |

## DIAGRAMA DE FLUJO



| REVISIÓN | FECHA | ELABORADO                                                                                                                | REVISADO | APROBADO | PÁGINA |
|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------|
|          |       | Angélica María Mayorga Pérez<br>Daniela Prieto Bolaños<br>María Valentina Calderón Joya<br>Lady Gabriela Quintero Vargas |          |          | 1      |

|                                                                                   |                                                                                             |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  | DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE:<br>DEPARTAMENTO ESTRATÉGICO                                   | CÓDIGO: PR-EST-SGI-PACMI-001                 |
|                                                                                   |                                                                                             | FECHA: 9/08/2021                             |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O MEJORA PARA LA ORGANIZACIÓN COCINA SOLUCIONES S.A.S | VERSIÓN: 01                                  |
|                                                                                   |                                                                                             | ÁREA CORRESPONDIENTE:<br>ÁREA ADMINISTRATIVA |



| REVISIÓN | FECHA | ELABORADO                                                                                                                | REVISADO | APROBADO | PÁGINA |
|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------|
|          |       | Angélica María Mayorga Pérez<br>Daniela Prieto Bolaños<br>María Valentina Calderón Joya<br>Lady Gabriela Quintero Vargas |          |          | 1      |

|                                                                                   |                                                                                             |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  | DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE:<br>DEPARTAMENTO ESTRATÉGICO                                   | CÓDIGO: PR-EST-SGI-PACMI-001                 |
|                                                                                   |                                                                                             | FECHA: 9/08/2021                             |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O MEJORA PARA LA ORGANIZACIÓN COCINA SOLUCIONES S.A.S | VERSIÓN: 01                                  |
|                                                                                   |                                                                                             | ÁREA CORRESPONDIENTE:<br>ÁREA ADMINISTRATIVA |

## CONTROL DE CAMBIOS

| DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | RESPONSABLE | FECHA DE MODIFICACIÓN | VERSIÓN  |
|------------------------|-------------|-----------------------|----------|
|                        |             |                       | <b>1</b> |

| REVISIÓN | FECHA | ELABORADO                                                                                                                | REVISADO | APROBADO | PÁGINA |
|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------|
|          |       | Angélica María Mayorga Pérez<br>Daniela Prieto Bolaños<br>María Valentina Calderón Joya<br>Lady Gabriela Quintero Vargas |          |          | 1      |