1. OBJETIVO

Describir los criterios y metodología para la formulación de acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar la causa de una no conformidad real o potencial del SGSST. Así como la implementación de acciones de mejora que permitan incrementar la efectividad de los procesos.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la oportunidad de mejora o situación real o potencial no deseada y termina con la verificación de la eficacia del plan de actividades correspondiente.

3. DEFINICIONES

Adecuación: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

Alta dirección: Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada en una situación no deseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad potencial u otra situación no deseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

Desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo: Resultados medibles de la gestión de una Organización de sus riesgos. La medición del desempeño incluye medir la efectividad de los controles establecidos por la organización y el cumplimiento de su política en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Efectividad: 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.

Falla: Desviación de lo esperado.

Mejora continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de Seguridad y Salud en el Trabajo de una Organización.

Plan de mejoramiento: Conjunto de acciones tomadas para mejorar una situación y llevarla a un estado superior.

Producto No conforme: Producto / servicio que no cumplen con uno o varios de los requisitos.

Revisión: Actividad promovida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

4. ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Identificación de las No Conformidades	Durante las diferentes actividades relacionadas con la operación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo se presentan situaciones reales o potenciales no deseadas y oportunidades de mejora, crear la ocurrencia registrando la descripción general de la situación de manera clara y sencilla junto con la evidencia objetiva de la misma	Encargado del SG-SST	Formato Acciones Correctivas, Preventivas
Documentación de la Situación o Hallazgo	Documentar en el Formato de Acciones Correctivas, Preventivas la No conformidad real o potencial identificada. Debe determinar el origen de la No Conformidad real o potencial. • Cliente Externo • Auditoria Interna		

	• Auditoria Externa • Servicios No Conformes • Informe de Revisión por la dirección • Gestión de Riesgos. • Describir la situación que ocasionó la No conformidad real o potencial, explicando Qué pasó o puede pasar, qué lo produjo o puede producir, cómo sucedieron los hechos o los riesgos puede ocasionar. Remitir la acción correctiva o preventiva al Encargado del SG-SST para su Registro y Asignación de Responsable.	SGSST	Formato Acciones Correctivas, Preventivas
Registro y Asignación del responsable	Teniendo en cuenta la descripción de la no conformidad real o potencial, es analizada y si no están claras las acciones o no evidencian lo que se quiere corregir o prevenir se solicita la corrección a la persona que identificó la acción. Si la acción correctiva o preventiva está bien documentada, se asigna el responsable del proceso para dar la solución, y se le remite por este medio el formato con la información de identificación.	Responsable del SGSST	Formato Acciones Correctivas, Preventivas
Definición Plan de acción	Formular un plan de acción definiendo las acciones a desarrollar, responsable y fechas de implementación, que permitan eliminar la causa raíz de la No conformidad real o potencial. Esto se debe hacer en un plazo no superior a cinco (5) días. Si el plan requiere de asignación de recursos específicos, se presenta a aprobación	Responsable del SGSST	Formato Acciones Correctivas, Preventivas
Implementación de Acciones	Implementar las acciones correctivas y preventivas de acuerdo al plan de implementación de acciones establecido para eliminar las causas de una no conformidad real o potencial.	Responsable del proceso	
Verificación del plan de Acción	Verificar que en el plan de implementación de acciones se haya definido correctamente la causa raíz de la no conformidad y se evidencien actividades, responsables y fechas que contribuyan a eliminar dicha no conformidad. Si el plan de implementación de acciones no se encuentra adecuado, se solicita corrección al responsable de la solución.	Responsable del SGSST	Formato Acciones Correctivas, Preventivas
Seguimiento	Realizar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas implementadas, verificando que se ejecuten las actividades de acuerdo al plan de Implementación de acciones.	Responsable del SGSST	Formato Acciones Correctivas, Preventivas
Cierre	A través del seguimiento los planes de implementación de acciones y sus fechas de finalización, se realiza el cierre de la acción.	Responsable del SGSST	

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato Acciones Correctivas y Preventivas