

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		CÓDIGO	PC-SST-027
			VERSIÓN	1
			FECHA	OCT-2025

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS DE MEJORA

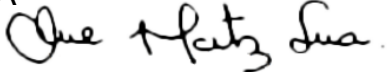
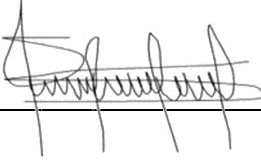
CONTRATO DE OBRA NO. CAR-LP-2646-2025.

**MANTENIMIENTO Y REVEGETALIZACIÓN DEL PARQUE LINEAL DEL RÍO BOGOTÁ EN
SU CUENCA MEDIA – TRAMO 30 KILÓMETROS**

CONSORCIO EL OLAM

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR FONDO PARA LAS
INVERSIONES AMBIENTALES EN LA CUENCA DEL RIO BOGOTÁ**

BOGOTÁ, D.C.

PRESENTÓ:	REVISÓ:
VANESSA MARTÍNEZ SERNA	JONATAN GUTIÉRREZ LONDOÑO
PROFESIONAL SST CONTRATISTA	REPRESENTANTE LEGAL CONTRATISTA
FIRMA 	FIRMA 

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		CÓDIGO	PC-SST-027
			VERSIÓN	1
			FECHA	OCT-2025

1. OBJETIVO

Describir la metodología para el tratamiento (elaboración, ejecución, seguimiento y cierre) de las acciones preventivas y correctivas que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, así como la metodología para el tratamiento del producto no conforme.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión y proyectos de la organización, cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia, así como el producto no conforme identificado durante la ejecución de los proyectos.

3. RESPONSABILIDADES

El Gerente y Coordinador HSQ son los encargados de socializar el procedimiento y garantizar su aplicación, el director operativo es el responsable de aplicar el procedimiento durante la ejecución de los proyectos.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTC-ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos
- OHSAS 18001: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- NTC-ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental
- RUC: Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para contratistas.

5. DEFINICIONES

Conformidad: El cumplimiento de requisitos especificados

No conformidad: El No cumplimiento de requisitos especificados

Observación: Declaración de un hecho efectuado en una auditoria, sustentado en evidencia objetiva y que no se constituye en el incumplimiento de un requisito.

 <small>NIT. 901.926.654-1</small>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO	PC-SST-027
		VERSIÓN	1
		FECHA	OCT-2025

Acción preventiva: Una acción tomada inicialmente para evitar causas de una posible no-conformidad potencial de un defecto u otra situación no deseable y evitar que esta ocurra.

Acción correctiva: Una acción emprendida para eliminar las causas de una no-conformidad real, defectos u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

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

Producto no conforme: Producto que no cumple con los requisitos del cliente, legales y otros que sean necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O MEJORA

Cuando la organización identifique acciones correctivas, preventivas o de mejora debe realizar el siguiente procedimiento:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Identificar y reportar la No conformidad.</u></p> <p>La No conformidad puede detectarse, durante el desarrollo normal de las actividades, en inspecciones o por medio de observación o en auditorías al Sistema de Gestión Integral.</p> <p>La No conformidad puede darse por producto No conforme, queja o reclamos de clientes o partes interesadas, incidentes, casi accidentes, emergencia ambiental, revisión gerencial, incumplimientos de procedimientos o lineamientos o por eventos potenciales que puedan llegar a ser No conformidad del sistema de gestión integral.</p>	<p>Cualquier persona de la organización que detecte la no conformidad</p>	<p>En el momento de identificarse la desviación.</p>	<p>HSEQ-FO Acciones correctivas preventivas y mejora</p>

 <p>Consorcio EL OLAM</p> <p><small>NIT. 901.926.654-1</small></p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO	PC-SST-027
		VERSIÓN	1
		FECHA	OCT-2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Análisis e identificación de la causa raíz.</u></p> <p>Para todas las No conformidades se debe analizar hasta identificar la causa raíz, el método a desarrollar es causa -efecto, lluvia de ideas o los 3 porqués, asegurándose de identificar el origen primario de la misma.</p> <p>Para las acciones preventivas, la descripción de la no conformidad se entiende como lo que podría suceder si no se realiza ninguna acción. En el análisis de causa se indican las razones actuales que podrían generar la no conformidad.</p>	El responsable del proceso donde se identificó la No conformidad y el personal que el designe para su análisis.	Una vez notificada la no conformidad	Acciones correctivas preventivas y mejora

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Registro de las acciones realizadas</u></p> <p>Generación de Plan de acciones correctivas o Preventivas.</p> <p>De acuerdo a las causas identificadas se deben definir las acciones a seguir que aseguren que la No conformidad no se volverá a repetir.</p> <p>Se debe definir los responsables y plazos para cada una de las acciones.</p> <p>Las acciones correctivas o preventivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y/o problemas potenciales; deben ser las apropiadas en relación a la magnitud de los problemas, impactos ambientales y los riesgos SST encontrados.</p> <p>En el formato solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejora, se deberán registrar las</p>	El responsable del proceso donde se identificó la No conformidad y el personal que el designe para su análisis.	Una vez notificada la no conformidad	Acciones correctivas preventivas y mejora

 <p>Consorcio EL OLAM</p> <p><small>NIT. 901.926.654-1</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	CÓDIGO	PC-SST-027
		VERSIÓN	1
		FECHA	OCT-2025

acciones realizadas para dar solución a la no conformidad.

Estas acciones se realizan a las causas raíz hallada, teniendo en cuenta lo siguiente:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Registro de las acciones realizadas</u></p> <p>Descripción del aspecto por mejorar o de la no conformidad: Indicar el incumplimiento real o potencial de un requisito en cualquier proceso.</p> <p>Causas que originan la no conformidad real o potencial: Indicar las causas más probables que están ocasionando que la no conformidad real o potencial se presente o se pueda presentar.</p> <p>Plan de acción: Indicar las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y las fechas de compromiso.</p> <p>Seguimiento a los resultados obtenidos: Indicar el seguimiento realizado con base en el plan de acción propuesto para la solución de la posible no conformidad, es decir, registrar cuáles son las evidencias que se encuentran de la ejecución del plan de acción.</p> <p>Cierre de la solicitud de acción: Revisar (es decir, evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia) la Solicitud de Acción Preventiva- Correctiva, según los resultados del seguimiento, dejando registro de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad en el Formato de Acción Preventiva - Correctiva en la parte de cierre de solicitud.</p>	<p>El responsable del proceso donde se identificó la No conformidad y el personal que el designe para su análisis.</p>	<p>Una vez notificada la no conformidad</p>	<p>Acciones correctivas preventivas y mejora</p>

 <p>Consorcio EL OLAM</p> <p><small>NIT. 901.926.654-1</small></p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO	PC-SST-027
		VERSIÓN	1
		FECHA	OCT-2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Valoración del riesgo antes de implementar las acciones correctivas o preventivas</u></p> <p>Antes de la implementación de cualquier acción se debe identificar los peligros y determinar si se deben o no incluir en la matriz de riesgos, si se incluyen se debe realizar la valoración de la misma y garantizar los controles para las actividades a ejecutar.</p>	<p>El responsable del proceso donde se identificó la No conformidad y el personal que el designe para su análisis.</p> <p>Coordinación HSEQ</p>	<p>En el momento de detectarse la desviación</p>	<p>HSEQ-FO: Acciones correctivas preventivas y mejora</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Consolidación de No conformidades</u></p> <p>Todas las No conformidades deben ser reportadas en el documento consolidado de acciones correctivas, preventivas o de mejora, de esta forma controlar el cierre y eficacia de la implementación de las acciones planteadas para cada no conformidad hallada.</p>	<p>Coordinador HSEQ</p>	<p>En el momento de detectarse la desviación</p>	<p>HSEQ-FO: Consolidado de Acciones correctivas preventivas, de mejora y producto no conforme</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Verificación de acciones correctivas o preventivas</u></p> <p>Se debe hacer seguimiento a la implementación de las acciones correctivas o preventivas planteadas y al cumplimiento de los plazos determinados</p>	<p>El responsable del proceso donde se identificó la No conformidad y el personal que el designe para su análisis.</p>	<p>En el momento de detectarse la desviación</p>	<p>HSEQ-FO: Acciones correctivas preventivas y mejora</p>

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO	PC-SST-027
		VERSIÓN	1
		FECHA	OCT-2025

	Coordinación HSEQ		
--	-------------------	--	--

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Cierre de NO CONFORMIDADES</u></p> <p>En el momento de tener implementadas todas las acciones planteadas, se debe comunicar al Coordinador HSEQ, quien verifica la implementación y la eficacia de las acciones tomadas para proceder al cierre de la misma.</p> <p>La eficacia de una acción correctiva o preventiva se medirá posteriormente a la realización de las actividades, bien sea en auditorías internas o en inspecciones posteriores, en donde se evaluará si la no conformidad no ha vuelto a suceder o si la acción preventiva no se materializó en una no conformidad. En estos casos se señalará en el formato que la acción ha sido eficaz.</p> <p><u>Aprobación</u></p> <p>Revisión de no conformidades, acciones de mejora y/o preventivas.</p> <p>La gerente administrativa es la encargada de aprobar y cerrar las acciones implementadas.</p>	<p>El responsable del proceso donde se identificó la No conformidad y el personal que el designe para su análisis.</p> <p>Coordinación HSEQ</p> <p>Gerente</p>	<p>En el momento que se tenga todas las acciones implementadas</p>	<p>HSEQ-FO: Acciones correctivas preventivas y mejora</p>

6.2 PRODUCTO NO CONFORME

Cuando la organización identifique producto no conforme durante la ejecución de los proyectos debe realizar el siguiente procedimiento:

 <p>Consorcio EL OLAM</p> <p><small>NIT. 901.926.654-1</small></p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO	PC-SST-027
		VERSIÓN	1
		FECHA	OCT-2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<u>Identificar el producto no conforme</u> El producto no conforme se podrá encontrar en cualquiera de las siguientes 3 etapas de la realización del servicio: <ul style="list-style-type: none"> Recepción de material comprado, durante la ejecución de la prestación del servicio y al realizar la entrega del producto o servicio al cliente. 	Director operativo Cliente	En el momento de detectarse el Producto No Conforme	HSEQ-FO Producto no Conforme
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<u>Recepción de material</u> Constituyen los productos que han sido comprados y han entrado a la organización. Identificación: Cualquier persona en el proyecto podrá identificar producto no conforme si éste se encuentra deteriorado, vencido o alterado. Deberá notificar inmediatamente al director operativo. Señalización: El PNC se apilará en un lugar específico en el almacén en donde estará debidamente demarcado con un letrero lo cual indicará que no podrá ser usado. Tratamiento y liberación: Si no es posible llegar a un acuerdo con el proveedor para su cambio, se deberá evaluar la posibilidad de emplearlo en otras actividades que no afecten la calidad del producto o servicio. Este uso deberá quedar registrado en el formato de acciones correctivas.	Director operativo	En el momento de detectarse el Producto No Conforme	HSEQ-FO Producto no Conforme

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<u>Durante la ejecución o entrega al cliente</u> Si durante el desarrollo del proyecto o cuando el producto ha sido entregado y es detectado producto	Director operativo Cliente Interventoría	Una vez detectado el producto no conforme	HSEQ-FO: Acta de reunión

 <p>Consorcio EL OLAM</p> <p><small>NIT. 901.926.654-1</small></p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO	PC-SST-027
		VERSIÓN	1
		FECHA	OCT-2025

no conforme se deberá concertar con la cliente alguna de las actividades siguientes:

Concesión: La cual consiste en la utilización del producto no conforme, solo si el cliente o una instancia superior autorizan la utilización o liberación del mismo.

Reparación: Ajuste del producto hasta lograr la conformidad del mismo.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DOCUMENTO
<p><u>Durante la ejecución o entrega al cliente</u></p> <p><u>Reproceso:</u> Volver a realizar la actividad incluyendo nuevos recursos.</p> <p><u>Desecho:</u> Reciclaje o destrucción por incumplimiento de requisitos</p> <p>El producto no conforme detectado en el desarrollo de los proyectos que ejecuta la organización debe ser señalado como tal y no se permite su uso hasta su liberación por parte del responsable del proceso o del director de operativo.</p> <p>En caso de requerirse la autorización por parte del cliente, para el uso del producto corregido se debe gestionar antes de su liberación.</p> <p>Registro de las acciones sobre el producto no conforme.</p>	<p>Director operativo</p> <p>Cliente</p> <p>Interventoría</p>	<p>Una vez detectado el producto no conforme</p>	<p>HSEQ-FO: Acta de reunión</p> <p>HSEQ-FO: Producto no Conforme</p>