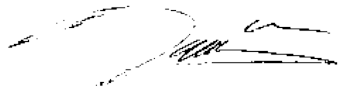
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

VERSIÓN 02

FEBRERO 2026

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN No	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
0	Octubre 2021	Elaboración del documento
1	27/10/2025	Actualizacion documento
2	06/02/2026	Actualizacion documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Darwin Ferney Varela Garcia	John Jairo Soriano Espinosa	Vo. Bo.
		
Especialista SST	Director de Consultoría	Interventoría

1. OBJETO

Mejorar continuamente la eficacia de la organización, previniendo la ocurrencia o recurrencia de situaciones que generan o puedan generar no conformidades en el servicio, proceso o sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del SG-SST de la empresa.

3. RESPONSABLES:

- La responsabilidad por la aplicación de este procedimiento es del Representante a la Gerencia y de todos los líderes de proceso.
- La toma de acciones es responsabilidad de todos los procesos de la empresa.

4. CONDICIONES GENERALES

El resumen de los hallazgos se consolidará en la Matriz de seguimiento al sistema SST, clasificando las acciones como cerradas, abiertas y en proceso.

- ✓ **Abiertas**: No se ha realizado ninguna actividad propuesta y se pasó de fecha el tiempo pactado.
- ✓ **En proceso**: se está ejecutando la actividad, se muestra un avance.
- ✓ **Cerrada:** Cumplimiento total de la actividad. (Se verifica el tiempo de cierre)

Situaciones que pueden accionar la puesta en marcha del procedimiento de acciones correctivas/preventivas:

Identificación de la necesidad de tomar acción correctiva:

- ✓ Por el incumplimiento de los requisitos legales, internos o de clientes ya definidos en la organización.
- ✓ Por la repetición y gravedad de las quejas o reclamos de los clientes.
- ✓ Por el incumplimiento de las metas definidas para los índices de gestión, objetivos y metas del sistema según frecuencia de medición y análisis definido.
- ✓ Cuando un proceso es afectado por la entrada de otro proceso.
- ✓ Por oportunidades de mejora encontrados en auditorías internas /externas
- ✓ Alta accidentalidad e incumplimiento de indicadores de SST.
- ✓ Hallazgos en las inspecciones integrales de oportunidades de mejora (inspecciones de seguridad en general).
- ✓ Incumplimientos repetitivos en las normas de seguridad.
- ✓ Accidentes de trabajo.
- ✓ Cambios que pueden afectar el SG-SST.

Identificación de la necesidad de tomar una acción preventiva

- ✓ Por observación de proceso internamente.
- ✓ Por la tendencia que refleja los indicadores relacionados con las metas y los objetivos planificados.
- ✓ Revisión de necesidades y expectativas de clientes a través de sus sugerencias, peticiones o solicitudes.
- ✓ Cuando se determine que la salida de un proceso coloca en riesgo la entrada de otro.
- ✓ Por observación o recomendación de los auditores internos.
- ✓ Por la evaluación de la competencia del personal de la organización.
- ✓ Análisis del mercado.
- ✓ Experiencias vividas con otros servicios similares.
- ✓ Por accidentes externos en otras empresas del mismo sector.

Metodología del análisis de causas

La metodología utilizada para el análisis de las causas de las NC es la del árbol de causas Esta técnica del árbol de causa, es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular. El objetivo final del árbol de causa es determinar la causa raíz de un NC o problema.

Permite tomar acciones contundentes para la eliminación del problema.

Valoración del riesgo

Se realiza una valoración del riesgo para las acciones correctivas o preventivas antes la implementación del plan de acción según los siguientes criterios:

Probabilidad:

- **Baja:** Los controles y defensas establecidos hacen improbable la materialización del riesgo, *nunca se ha expresado*.
- **Media:** Los controles y defensas establecidos hacen posible la materialización del riesgo, *ya se ha expresado alguna vez.*
- **Alta:** Los controles y defensas establecidos hacen completamente probable la materialización del riesgo.
- **Muy alta:** Los controles y defensas establecidos hacen completamente probable la materialización del riesgo.

Consecuencia:

Insignificante: Sin Lesión o lesiones sin incapacidad perdidas menores a 15 SMMLV, afectación a la imagen de la empresa solo de conocimiento interno, suspensión de actividad máximo 3 días. No hay pérdida de la información.

Moderado: Lesión o enfermedad con incapacidad temporal, NO permanente, perdidas entre 16 y 50 SMMLV, afectación a la imagen de la empresa solo de conocimiento local, suspensión de actividad entre 4 - 6 días. Perdida de la información, pero con respaldo.

Dañino: Lesión o enfermedad con posibilidad de incapacidad permanente parcial. Perdidas entre 51 y 100 SMMLV, afectación a la imagen de la empresa solo de conocimiento nacional, suspensión de actividad entre 7- 15 días. Perdida de la información, sin respaldo.

Extremo: Invalidez o Muerte. Perdidas mayores a 100 SMMLV, afectación a la imagen de la empresa a nivel internacional, suspensión de actividad más de 16 días. Perdida de la información crítica, sin respaldo.

PROBABILIDAD	Matriz de valoración de Riesgo	Insignificante	Moderado	Dañino	Extremo
	Muy Alta	Alto	Alto	Critico	Critico
	Alta	Medio	Alto	Alto	Alto
	Media	Bajo	Medio	Alto	Alto
	Baja	Bajo	Bajo	Medio	Medio

Aceptabilidad del riesgo

Nivel del Riesgo	Aceptabilidad (Teniendo en cuenta la definición de Nivel de riesgo
Critico	No Aceptable
Alto	No Aceptable
Medio	Aceptable
Bajo	Aceptable

5. DESARROLLO

QUE	QUIEN	COMO	EVIDENCIA
1. Estudiar las fallas, quejas y/o reclamos o no conformes	Representante del Sistema Responsables de procesos. Auditor	Cuando se presenta la falencia, los cargos mencionados pueden solicitar la aplicación del procedimiento al reportar algunas desviaciones del sistema reportados en los formatos de reporte de	Procedimiento ACPM Reporte de trabajador y partes interesadas y reporte CAS

		trabajador y partes interesadas y reporte Condiciones y/o Actos inseguros (CAS), en su análisis se determina si requieren tratamiento de No conforme, donde se diligencia la matriz en el programa ACPM	
2. Realizar el análisis de la no conformidad y programar las actividades a seguir	Cargo o equipo asignado en la acción	Diligenciando los campos del programa de ACPM se realiza el análisis de causas con la metodología establecida (5 Porque) y se define el plan de acción para el cierre de las mismas. Hecho esto el cargo o equipo de trabajo asignado consigna las fechas de compromiso de las actividades propuestas, informando al área de gestión integral para su respectivo control y seguimiento.	Procedimiento ACPM
5. Ejecutar las tareas de la acción.	Cargo o equipo asignado	El responsable del proceso, vela porque se cumplan las tareas y consigna la fecha de implementación	Procedimiento ACPM
6. Medición y valoración del riesgo de una acción correctiva/acción preventiva eficaz	Representante de la gerencia	Después del análisis realizado, se realiza la valoración del riesgo y luego de haber establecido el plan de acción, se hará una medición de acuerdo a los índices y circunstancias	Procedimiento ACPM

		que midan la acción correctiva o acción preventiva para saber si fue eficaz.	
7. Cierre de la no conformidad	Representante de la gerencia	El Representante de la gerencia Al revisar a las acciones correctivas y preventivas, evalúa las actividades que están en avance. Se evalúa el grado de adecuación y eficacia de las respuestas proporcionadas por parte de las personas asignadas y se procede al cierre colocando la fecha. Si al evaluar el grado de adecuación y eficacia no dan respuesta a la falla, no se cierra la no conformidad y se envía nuevamente a análisis la o se cierra la acción como no eficaz.	Procedimiento ACPM

***ACPM: Acción Correctiva y Plan de Mejora.**

*** CAS: Condiciones y Actos Inseguros**