

	PROCEDIMIENTO		
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		
	Código: GM-PR-02	Versión: 5	

1. Objetivo

Establecer las indicaciones para el tratamiento de las no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora que se presenten en el sistema de gestión integral.

2. Alcance

Aplica para los hallazgos (observaciones y no conformidades), acciones preventivas y de mejora que se identifiquen en la operación del Sistema de gestión integral.

3. Términos y Referencias:

- a. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- b. **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- c. **Observación:** Sugerencia que busca el mejoramiento del sistema de gestión integral.
- d. **Lesión y deterioro de la salud:** efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona. Estos efectos adversos incluyen enfermedad profesional, enfermedad común y muerte. El término “lesión y deterioro de la salud” implica la presencia de lesiones o de deterioro de la salud, solos o en combinación.
- e. **Peligro:** fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud. Los peligros pueden incluir fuentes con el potencial de causar daños o situaciones peligrosas, o circunstancias con el potencial de exposición que conduzca a lesiones y deterioro de la salud.
- f. **Riesgo:** efecto de la incertidumbre
- g. **Incidente:** suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud
- h. **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño

4. Procedimiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO		
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		
	Código: GM-PR-02	Versión: 5	

4.1 Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones correctivas

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación de los hallazgos (observaciones y no conformidades) El servidor público o colaborador de la entidad identifica los hallazgos. Las fuentes utilizadas, entre otras, son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditorías Internas y externas sobre el Sistema de gestión integral. - Quejas. - Medición y control de procesos. - Análisis de Datos. - Salidas no Conformes. - Reporte de incidentes o accidentes de trabajo. - Resultados de revisiones del SGI. - Evaluación de la Satisfacción de los usuarios. 	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI/ Profesional especializado en SST / Auditores/ Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	Resultados de auditorías internas / Informes de auditorías externas / Análisis y seguimiento de indicadores/ quejas /informe de revisión por la dirección / informe de investigación de accidentes o incidentes de trabajo
2	Asignación de las no conformidades y observaciones Una vez identificados los hallazgos deben ser plasmados en el formato <i>GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento</i> y remitido a ejecutores y líderes de los procesos correspondientes.	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST / Auditores/ Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
3	Identificación de no conformidades similares Posterior a la identificación de los hallazgos, se debe identificar si se han presentado No conformidades u observaciones similares en el proceso o en otros procesos de la Corporación.	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado del SGI/ Profesional especializado en SST / Auditores/ Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
4	Correcciones ante las No conformidades Los ejecutores y líderes de proceso en conjunto con el Coordinador del Sistema de Gestión Integral o el Profesional Especializado en SST, cuando se requiera, implementaran las correcciones necesarias para mitigar las consecuencias negativas de la no conformidad en la operación de la Corporación.	No Aplica	Funcionarios / Profesional SGI / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



C.R.A.

Corporación Autónoma Regional del Atlántico

PROCEDIMIENTO

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: GM-PR-02

Versión: 5

Fecha: 22/03/2024



5	Evaluación de los peligros y riesgos para la SST asociados al hallazgo	Los ejecutores y líderes de proceso evaluarán la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos de la Corporación. En caso de requerir cambios, el Profesional especializado en SST procederá a la implementación de estos.	Artículo 2.2.4.6.15 Decreto 1072 de 2015	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GH-FT-25 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
6	Evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso donde se presentó el hallazgo	Los ejecutores y líderes de proceso evaluarán las matrices correspondientes a los riesgos y oportunidades del proceso, e implementarán los cambios que se requieran.	No aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	Mapas de riesgos y oportunidades correspondientes al proceso GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
7	Apertura de acciones correctivas	En caso de requerirse y de acuerdo con los siguientes puntos, se dará apertura a una acción correctiva: - Que la no conformidad tenga un impacto sobre la prestación de servicio. - Que la no conformidad se repita en tres o más procesos de la entidad. - Que así se decida por parte del Coordinador del SGI, líder del proceso y/o alta dirección.	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
8	Identificar las causas la no conformidad.	El funcionario del proceso donde se presentó la no conformidad efectuará un análisis para determinar las causas que motivaron la no conformidad real. Para realizar el análisis el funcionario puede utilizar el método de Diagrama espina de Pescado, Diagrama de Pareto, Herramienta de los 5 Porqué, metodología de las 5M o la combinación de estos.	No aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
9	Determinar de las acciones correctivas	Se determinarán las acciones dirigidas a eliminar las causas raíz del problema. Cada una de las acciones deberá estar asignada a un responsable (puede ser el mismo funcionario al cual se le asigno la acción correctiva), así mismo se establece fecha de cada acción. Para esta determinación es necesario considerar la jerarquía de los controles desde el SG-SST y el procedimiento de gestión del cambio de la Corporación	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado del sistema de gestión integral / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



C.R.A.

Corporación Autónoma Regional del Atlántico

PROCEDIMIENTO

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: GM-PR-02

Versión: 5

Fecha: 22/03/2024



10	Implementación de cambios originados por las acciones correctivas	Los ejecutores y líderes de proceso en conjunto con el Coordinador del SGI deben determinar si las acciones correctivas implican la implementación de cambios en el SGI, en caso de ser así, las acciones se deben planificar e implementar desde los lineamientos del procedimiento GM-PR-06 Gestión del cambio. Cuando no se implemente un cambio, las acciones se gestionan en el formato GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento.	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado del sistema de gestión integral / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-20 Formato de gestión del cambio GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
11	Evaluación de los riesgos para la SST relacionados con peligros nuevos o modificados a raíz de la implementación de las acciones correctivas	Los ejecutores y líderes de proceso en conjunto con el Profesional especializado en SST evalúan los riesgos para la SST generados por posibles peligros nuevos o la modificación de estos por parte de las actividades determinadas para la acción correctiva.	No aplica	Profesional especializado del sistema de gestión integral / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GH-FT-25 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
12	Implementación del plan de acción	El funcionario del proceso y responsable de la acción correctiva informara a cada uno de los responsables para la implementación de las acciones en las fechas establecidas. Cada responsable implementara las acciones antes de la fecha límite definida en el formato GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento. Posteriormente el funcionario que diligencia la acción correctiva verificara el cumplimiento de las acciones, incluida la evaluación de la eficacia.	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado del sistema de gestión integral / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
13	Seguimiento y cierre a las acciones.	Adicionalmente el Coordinador del sistema de gestión integrado y los responsables de procesos deben realizar seguimiento al plan de acción establecido y al estado de las acciones ejecutadas. De acuerdo con el estado de las Acciones Correctivas se procede a: - Verificar el cumplimiento de las fechas establecidas para la implementación de las acciones propuestas. En caso de incumplimiento, se deben analizar las causas y proponer nuevas acciones.	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado del sistema de gestión integral / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO				
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
	Código: GM-PR-02	Versión: 5	Fecha: 22/03/2024		
	<ul style="list-style-type: none"> - Si no se cerró la No Conformidad, volver a la actividad 3. - Para hacer el cierre de la no conformidad, se debe proceder a: <ul style="list-style-type: none"> - Verificar que las acciones han sido eficaces, incluso las acciones que fueron gestionadas a través del procedimiento de gestión del cambio. - Y dejar evidencia en el formato GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento del seguimiento. - En caso de haber implementado cambios en la estructura del SGI, se deben relacionar. 				
14	Consolidación de Acciones.	El responsable de proceso debe reportar las acciones correctivas en el formato GM-FT-07, con el fin del que el Coordinador del SGI consolide la información y la presente en la Revisión por la Dirección.	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST / Grupo investigador de incidentes o accidentes de trabajo	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

4.2 Procedimiento para la gestión de acciones preventivas o de mejora

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación de oportunidades de mejora o acciones preventivas Los funcionarios de la Corporación en el proceso de identificación de acciones preventivas o de mejora pueden considerar entre otras las siguientes fuentes: 1. El cumplimiento de los objetivos del Sistema de gestión integral SGI, así como el mejoramiento del desempeño y la eficacia del Sistema de gestión integral. 2. Los resultados de la intervención en los peligros y los riesgos priorizados, aspectos e impactos ambientales significativos o de los riesgos del Sistema. 3. Los resultados de la auditoría y revisión del SGI, incluyendo la investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales. 4. Las recomendaciones presentadas por los trabajadores y el COPASST.	Artículo 2.2.4.6.34 Decreto 1072 de 2015	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST	GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



C.R.A.

Corporación Autónoma Regional del Atlántico

PROCEDIMIENTO

NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: GM-PR-02

Versión: 5

Fecha: 22/03/2024



		<p>5. Los resultados de los programas de promoción y prevención.</p> <p>6. El resultado de la supervisión realizado por la alta dirección.</p> <p>7. Los cambios en legislación que apliquen a la organización.</p> <p>8. Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas presentes y que se puedan presentar en el futuro.</p> <p>9. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.</p>			
2	Consolidación de la información de la oportunidad de mejora o acciones preventivas	<p>El funcionario que haya identificado la oportunidad de mejora o la acción preventiva debe consignar en el formato GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la mejora - Beneficios - Plan de trabajo - Actividades de seguimiento del plan de trabajo <p>Esta información debe ser presentada al Coordinador del SGI para su revisión e inclusión en el GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento para su respectivo seguimiento.</p> <p>NOTA: En esta revisión también se debe determinar si la oportunidad de mejora o la acción preventiva incorpora cambios a la Corporación y su SGI que ameriten ser gestionados desde los lineamientos del procedimiento de Gestión del cambio.</p>	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST	GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora
3	Implementación del plan de acción	<p>La implementación estará a cargo del líder del proceso relacionado con la mejora junto con los funcionarios y contratistas a su cargo. La ejecución de las actividades debe realizarse dentro de las fechas establecidas dejando y asegurando las evidencias que soporte su ejecución</p>	No aplica	Funcionarios / contratistas	GM-FT-20 Formato de gestión del cambio GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
4	Seguimiento del plan de acción	<p>Adicionalmente el Coordinador del sistema de gestión integrado y los responsables de procesos deben realizar seguimiento al plan de trabajo establecido y al estado de las acciones ejecutadas.</p> <p>De acuerdo con el estado del plan de trabajo se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de las 	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST	GM-FT-20 Formato de gestión del cambio GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO				
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
	Código: GM-PR-02	Versión: 5	Fecha: 22/03/2024		
	fechas establecidas para la implementación de las acciones propuestas. En caso de incumplimiento, se deben analizar las causas y proponer nuevas acciones.				
5	Análisis de eficacia de las acciones	Una vez implementadas las acciones se debe verificar la eficacia de estas, incluso de las acciones que se gestionaron desde el procedimiento de gestión del cambio. Este análisis debe quedar registrado en el formato junto con los datos de quien ejecutó el análisis.	No Aplica	Funcionarios / Profesional especializado SGI / Profesional especializado en SST	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento
6	Cierre de la oportunidad de mejora	Posterior al análisis de la eficacia de las acciones, el Coordinador del SGI procede a establecer la fecha de cierre de la mejora y registrar observaciones que haya a lugar.	No aplica	Profesional especializado del SGI	GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

5. Puntos de control

Actividad 13: Seguimiento y cierre de las acciones.

Actividad 04: Seguimiento y cierre de las acciones.

6. Anexos

GM-FT-06 Acciones preventivas o de mejora.

GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	01/10/2012	Creación del documento
2	19/11/2018	Modificación del procedimiento de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001 Versión 2015.
3	13/11/2020	Se ajustó el contenido del documento. Se incluyó el nuevo logo SGI.
4	24/06/2021	Se Cambia el Título del Procedimiento de "Observaciones, No Conformidades Y Acciones Correctivas" a "No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas Y De Mejora" Se actualiza la redacción del objetivo y alcance. Se actualizan las actividades, su descripción, requisitos legales, responsables y registros del procedimiento para la gestión de no conformidades, observaciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se agrega procedimiento para la gestión de oportunidades de mejora.
5	22/03/2024	Ajuste del flujo de trabajo con el objetivo de realizar seguimiento de las

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



C.R.A.
Corporación Autónoma
Regional del Atlántico

PROCEDIMIENTO

**NO CONFORMIDADES, ACCIONES
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y
DE MEJORA**

Código: GM-PR-02

Versión: 5

Fecha: 22/03/2024



oportunidades de mejora y acciones preventivas desde el documento GM-FT-07 Cuadro de mejoramiento

Elaboró:

Juan Camilo Calderón Beltrán

Revisó:

Comité Institucional de Gestión
y Desempeño

Aprobó:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño