

MACROPROCESO  
Efectividad Institucional

NIVEL 1  
Sistema de Calidad Institucional

NIVEL 2  
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

## Tabla de Contenido

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. NORMATIVIDAD .....	2
3.1. Directrices .....	2
4. RESPONSABILIDADES.....	2
4.1. Responsable del Proceso.....	2
4.2. Responsabilidades.....	2
5. DEFINICIONES.....	3
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6.1. Diagrama de flujo - Acciones correctivas y preventivas – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	4
6.2. Descripción de actividades – Acciones correctivas y preventivas – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	4
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	7
8. INDICADORES .....	7
9. RIESGOS.....	8
10. CONTROL DE CAMBIOS .....	8
11. APROBACIÓN.....	8

MACROPROCESO  
Efectividad InstitucionalNIVEL 1  
Sistema de Calidad InstitucionalNIVEL 2  
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el tratamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, derivadas de no conformidades reales o potenciales detectadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades del Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el trabajo y cubre desde la detección de una no conformidad (real o potencial) o una necesidad de mejoramiento continuo, hasta la aplicación y cierre eficaz de las acciones derivadas del análisis de causas realizado.

## 3. NORMATIVIDAD

### 3.1. Directrices

- Decreto 1072 de 2015.
- Ley 1295 de 1995.
- Resolución 2400 de 1979, capítulo IV sobre vibraciones y ruido.
- Decreto 948 de 1995.
- Código Sustantivo Del Trabajo Título XI. Art. 348.
- Ley 9 de 1979.
- Manual Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.

### 3.2. Lineamientos

- Todas las actividades del proceso deben registrarse en la Matriz de acciones correctivas y preventivas.

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. Responsable del Proceso

Coordinador Salud Ocupacional

### 4.2. Responsabilidades

#### Gerente del campus:

- Es responsable de apoyar la implementación de las acciones preventivas y correctivas definidas, y, de asignar los recursos para tal fin cuando sea necesario.

MACROPROCESO

Efectividad Institucional

NIVEL 1

Sistema de Calidad Institucional

NIVEL 2

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Jefe del Departamento Médico y Salud Ocupacional:**

- Es el responsable de hacer seguimiento tanto a la implementación del presente procedimiento como al cierre eficaz de las acciones. De igual manera, apoya la gestión de los recursos necesarios para la implementación de las acciones frente a los diferentes niveles de la Universidad.

**Coordinador de Salud Ocupacional:**

- Es el responsable con su equipo de trabajo de identificar no conformidades reales y potenciales, documentar e implementar solicitudes de acciones preventivas y correctivas en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como hacer seguimiento al cierre de las mismas.

**Gestor de Salud Ocupacional:**

- Es el responsable de centralizar las solicitudes de acciones preventivas y correctivas en materia de seguridad y salud en el trabajo proveniente de los diferentes dueños de proceso, así como hacer seguimiento al cierre de las mismas y comunicar sus resultados cuando se le requiera.

**COPASST:**

- Es responsable de vigilar el cumplimiento del presente procedimiento, así como de apoyar la implementación y seguimiento al cierre de las acciones definidas.

**Comité de Mejora Continua:**

- Es responsable del seguimiento al plan de acción y del cierre de las acciones implementadas.

**5. DEFINICIONES**

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una conformidad detectada.
- **Acciones correctivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acciones preventivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Efectividad Institucional	Sistema de Calidad Institucional	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eficacia:</b> Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.</li> <li>• <b>Dueño de Proceso:</b> Toda persona que se encuentre a cargo de una actividad, proceso, área, unidad, etc.</li> </ul>		

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 6.1. Diagrama de flujo - Acciones correctivas y preventivas – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

### 6.2. Descripción de actividades – Acciones correctivas y preventivas – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

ENTRADA	Identificación de no conformidad
PROVEEDOR	Equipo Salud Ocupacional
SALIDA	Cierre de no conformidad y acción de mejora
CLIENTE	Salud Ocupacional

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SISTEMA	DOCUMENTOS
1 Identificar y registrar la no conformidad (real o potencial)	<p>Las no conformidades reales o potenciales son identificadas por todos los trabajadores e informadas a los dueños de proceso a fin de ingresarlas en la Matriz de Acciones Correctivas y Preventivas. Las fuentes utilizadas para la identificación de no conformidades y aplicación de acciones correctivas y preventivas se basan en los resultados de la supervisión y medición de la eficacia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas y externas.</li> <li>• Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (comunicación con las partes interesadas pertinentes).</li> <li>• Sugerencias de mejoramiento de cualquier persona dentro de la universidad y/o contratistas.</li> <li>• Resultados de las revisiones por la dirección.</li> </ul>	Dueños de proceso		FOR-45-1-05-07 Matriz de acciones correctivas y preventivas SST

MACROPROCESO		NIVEL 1		NIVEL 2	
Efectividad Institucional		Sistema de Calidad Institucional		Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la medición, control y análisis de datos.</li> <li>Identificación de peligros, valoración de riesgos, determinación de controles.</li> <li>Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades Laborales.</li> <li>Observación de tareas, Condiciones y Actos inseguros.</li> <li>Resultados de las inspecciones.</li> <li>Cambios en procedimientos o métodos de trabajo.</li> <li>Simulacros de emergencias.</li> <li>Autodiagnóstico</li> <li>Comités de obra</li> <li>COPASST</li> <li>Estudios de Higiene industrial</li> <li>Informes externos</li> <li>Recorridos nocturnos</li> <li>Revisiones de puestos de trabajo</li> <li>Diagnósticos de condiciones de salud</li> <li>Auto reporte de condiciones de trabajo</li> <li>Otras.</li> </ul> <p>Las no conformidades deben identificarse en términos de los requisitos especificados (de ley, de la organización, del cliente, u otros) y las posibles no conformidades, en términos de posible incumplimiento.</p>			
2	Determinar y analizar causas	<p>Una vez identificada la no conformidad real o potencial, se deben determinar y analizar las causas que la están originando, de acuerdo con la visita en sitio e indagación sobre el hallazgo.</p> <p>En la Matriz de Acciones Correctiva y Preventivas deben registrarse las causas.</p>	Dueños de proceso		FOR-45-1-05-07 Matriz de acciones correctivas y preventivas SST
3	Definir plan de acción	El plan de acción se define de acuerdo con las causas encontradas y específicamente en relación a la	Dueños de proceso		FOR-45-1-05-07 Matriz de acciones correctivas y

MACROPROCESO		NIVEL 1		NIVEL 2	
Efectividad Institucional		Sistema de Calidad Institucional	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo		
		<p>causa raíz. Se deben establecer acciones concretas y para cada una de ellas relacionar el responsable, la fecha y los recursos necesarios para el desarrollo de las mismas. Registrar esta información en la Matriz de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>Observación: Cuando la acción correctiva y la acción preventiva identifican peligros de SST nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados, las acciones propuestas deben ser revisadas a través del proceso de Identificación de peligros valoración de riesgos y determinación de controles antes de su implementación.</p>			preventivas SST
4	Registrar acciones en Matriz de Acciones Correctivas y Preventivas	Toda acción debe ingresarse en la Matriz de Acciones Correctivas y Preventivas una vez sean entregadas por los dueños de proceso al gestor de salud ocupacional, con el fin de asignarles un número consecutivo y de controlar el estado de las mismas.	Gestor salud Ocupacional		
5	Verificar acciones propuestas	Se debe verificar la conveniencia, adecuación y eficacia de las acciones. Para ello, el gestor de salud ocupacional determina si las actividades propuestas eliminan la causa de la no conformidad	Gestor Salud Ocupacional		
6	Solicitar modificaciones a acciones propuestas	En caso que las actividades propuestas no eliminen la causa de la no conformidad, debe ser regresada al dueño de proceso a fin de realizar las modificaciones correspondientes.	Gestor Salud Ocupacional		
7	Gestionar modificaciones	Se deben realizar los ajustes correspondientes sobre las acciones propuestas y posteriormente se remiten al gestor de salud ocupacional a cargo.	Dueño de proceso		
8	Implementar plan de acción	Se realizan las actividades definidas en el plan de acción.	Dueño de proceso		
9	Reprogramar acciones	En caso de que las acciones no se culminen plenamente dentro del	Dueño de proceso		FOR-45-1-05-07 Matriz de acciones

MACROPROCESO		NIVEL 1		NIVEL 2	
Efectividad Institucional		Sistema de Calidad Institucional		Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
		tiempo establecido, podrán ser reprogramadas teniendo en cuenta que este hecho no deberá repetirse en más de una ocasión y debe quedar registrado.			correctivas y preventivas SST
10	Generar nueva acción	Cuando las actividades propuestas NO eliminen la causa de la no conformidad y por ende la acción no quede cerrada, debe generarse una nueva acción.	Dueño de proceso		FOR-45-1-05-07 Matriz de acciones correctivas y preventivas SST
11	Gestionar cierre de la acción	Se realiza el cierre de la acción cuando se evidencia que las causas que generaron la no conformidad real o potencial no se repiten.	Gestor Salud Ocupacional		FOR-45-1-05-07 Matriz de acciones correctivas y preventivas SST

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### INTERNOS (Cadena de Valor)

- FTC-45-1-05-02 Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos - Salud Ocupacional
- FOR-45-1-05-07 Matriz de acciones correctivas y preventivas SST

### EXTERNOS (Unidad académica, administrativa, entidad)

- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial

## 8. INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SST	
	Código del indicador	IND-45-1-05-032	
	Responsable del indicador	Gestor de Salud Ocupacional	
	Objetivo	Identificar el número de acciones correctivas y preventivas cerradas satisfactoriamente.	
	Método de Medición	Con base en la información registrada en la Matriz de acciones correctivas y preventivas SST, se extrae la información del número de acciones correctivas y preventivas registradas y cerradas satisfactoriamente.	
	Unidad de Medida	Porcentaje	

MACROPROCESO		NIVEL 1	NIVEL 2
Efectividad Institucional		Sistema de Calidad Institucional	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Fórmula	$\frac{\text{(\# de acciones correctivas y preventivas cerradas)}}{\text{(Total de acciones correctivas y preventivas)}} \times 100$		
Variables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numerador: Número de acciones correctivas y preventivas cerradas</li> <li>Denominador: Total de acciones correctivas y preventivas</li> </ul>		
Limitaciones	No aplica.		
Fuente de datos	FOR-45-1-05-07 Matriz de acciones correctivas y preventivas SST		
Granularidad	Por universidad		
Periodicidad	Semestral		
Meta	Superior a 85%		
Observaciones			

## 9. RIESGOS

### OPERATIVO

- Omisión de alguno de los correos o solicitudes recibidas.
- Mal diligenciamiento de la matriz.

### CALIDAD DE SERVICIO

- Demora en la implementación de los planes de acción definidos.

### LEGAL

- Incumplimiento a lo referido en el Decreto 1072 de 2015.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
0	Elaboración	01/12/2016
	Publicación	26/05/2017

## 11. APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Cesar Julian Soler	Gestor de Salud Ocupacional	01/12/2016
REVISÓ	Ana Carolina Alvarez Peñuela	Coordinadora de Salud Ocupacional	10/01/2017



MACROPROCESO	NIVEL 1		NIVEL 2
Efectividad Institucional	Sistema de Calidad Institucional	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
	Manuela Peña Infante	Ingeniera de Procesos	10/01/2017
APROBÓ	Germán Otálora González	Jefe DMSO	23/05/2017