



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CO-PHSEQ-04

REV. 8

Abril 22 de 2025

ELABORÓ  Nombre: Harold Hernandez Cargo: Coordinador HSEQ	REVISÓ  Nombre: Angel Torres Cargo: Gerente HSEQ	APROBÓ  Nombre: Jhon Jairo Puerta. Cargo: Gerente General.
Fecha: 21/04/2025	Fecha: 22/04/2025	Fecha: 22/04/2025

El presente documento no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa del Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión Integral

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 2 de 13

1. OBJETIVO

Lograr a conformidad con los requisitos especificados en este procedimiento y el mejoramiento continuo de los procesos, mediante la identificación, descripción, investigación y análisis.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para evaluar y tratar todas las no conformidades reales y potenciales, la auditoria interna y/o externa, accidentes, incidentes, condiciones inseguras, quejas y/o reclamos de los clientes de KLUANE COLOMBIA S.A.S.

3. RESPONSABLES

Los líderes de proceso en los diferentes niveles son responsables de la implementación y continuo seguimiento del presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad; La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acción preventiva: Acción tomada para prevenir la aparición de no conformidades.

Seguimiento: Trazabilidad que se hace a una o varias actividades del sistema.

Acción de mejora: Acción realizada que optimiza y mejora los procesos.

Eficacia de la acción: Se determina cuando se garantiza que no se presenta nuevamente la desviación identificada, y permite dar por cerrada la acción tomada.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad potencial: Incumplimiento total de un procedimiento o la no aplicación total del mismo. Igualmente, aquellos incumplimientos que afectan significativamente la prestación del servicio. Un número considerable de No conformidades menores a un mismo requisito pueden generar una NC Mayor.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 3 de 13

5. CONSIDERACIONES GENERALES

- Todas las acciones correctivas o preventivas deben ser gestionadas oportunamente y su tiempo estará sujeto al plan de acción formulado por el líder de proceso, sin ser superior a los tiempos establecidos de acuerdo a la matriz de criticidad. Es tiempo esperado u objetivo el definido en el semáforo verde, el tiempo aceptable es el definido en el semáforo amarillo y el tiempo no aceptable es el definido en el semáforo rojo.

CRITICIDAD	CASOS EN QUE APLICA	SEMÁFORO VERDE	SEMÁFORO AMARILLO	SEMÁFORO ROJO
A	Genera cambios en la matriz de riesgos SST, Impacto ambiental, Incumplimiento de Requisitos legales, Incumplimiento de compromisos contractuales o con partes interesadas, Quejas y reclamos del cliente, detención de los procesos.	Menor a 8 días	Desde 8 Hasta 20 días	Mayor a 20 días
B	Desviaciones a estándares y procedimientos que no generen incumplimientos legales o contractuales pero afectan los procesos, estándares y cadena de valor.	Menor a 20 días	Desde 20 Hasta 70 días	Mayor a 70 días
C	Desviaciones que no impacten los procesos o productividad de la organización, opciones de mejora que no requieran implementación inmediata.	Menor a 70 días	Desde 70 Hasta 120 días	Mayor a 120 días

- Todas las acciones correctivas o preventivas deben contar con un análisis de causas que favorezca identificar la raíz del problema de tal manera que su riesgo de presentarse por primera vez o de reiterarse se minimice al máximo.
- En caso de que una corrección se presente con una frecuencia igual o mayor a 5 se deberá llevar a cabo el respectivo análisis de causas y pasará a convertirse en una acción correctiva.
- El líder del proceso deberá realizar el seguimiento a los planes, hasta que se realice el cierre de la acción.
- Para las peticiones quejas y reclamos que ameriten una acción correctiva, requiriendo así un análisis de causas, se tendrá como referencia este procedimiento.
- Fuentes generadoras de correcciones, acciones de mejora, acciones correctivas y preventivas.

Objetivos Investigación de Accidentes de Trabajo Emergencias No Conformidades Auditorias Análisis de Datos - Indicadores de Gestión Proveedores y Contratistas Producto o Servicio No Conforme Recorridos de Campo	Inspecciones Reporte de actos y condiciones Simulacros Análisis de Trabajo Seguro Revisiones de la Dirección Reuniones Gerenciales Revisión por parte de la Gerencia. Quejas y reclamos – Percepción del cliente Reuniones del COPASST
--	--

	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 4 de 13

TECNICAS PARA EL ANALISIS DE LA CAUSA RAIZ

Lluvia de ideas

Es una técnica usada para ayudar a un grupo a crear tantas ideas como sea posible en el menor tiempo posible expandiendo el pensamiento para incluir todas las dimensiones de un problema o solución.

➤ ¿Qué es?

Técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

Herramienta creada en 1941, por Alex Osborne.

➤ ¿Cuándo se utiliza?

- Liderar creatividad de equipos de trabajo
- Generar un número extenso de ideas
- Involucrar a todos los procesos
- Identificar oportunidades para mejora



Pasos:

Acordar y exponer el tema en un lugar visible, donde todos puedan tener conocimiento de las ideas que se generan.

Definir y explicar el método para generar ideas con base en el hallazgo, una pregunta o la experiencia de cada uno de los participantes.

Tratar de producir el mayor número posible de ideas y registrarlas en notas de papel, archivos en Word o en el pizarrón, de manera que puedan ser visibles para todos los participantes.

Definir y acordar el método para cernir, clasificar y ordenar las ideas manera que las ideas que más tienen relación pueden formar una categoría que dé mayor peso a la idea.

Definir las herramientas a usar para corregir oportunamente las causas

Hacer seguimiento a las acciones establecidas

Importante:

Todos los integrantes deben participar activamente teniendo en cuenta, la originalidad, singularidad y creatividad de sus ideas.

Se deben respetar y registrar cada una de las ideas generadas. Se puede generar como registro un acta de reunión, las hojas diligenciadas con la lluvia de ideas, post con las ideas o registro fotográfico.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 5 de 13

¿Cinco por qué?

➤ ¿Qué es?

Técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales de un problema.

La técnica requiere que el equipo pregunte “¿Por qué?” unas cinco veces, o trabaje a través de cinco niveles de detalle. Una vez que se dificil para el equipo responder al “¿Por qué?”, la causa más probable habrá sido identificada.



Pasos:

Realizar una sesión de lluvia de ideas.

Una vez que las causas reales hayan sido identificadas, empezar a preguntar

¿Por qué es así?

¿Por qué está pasando esto?

Continuar preguntado

¿Por qué?

Con el fin de obligar al equipo analizar la raíz de la causa, corregirla y garantizar que no se repetirá más. El número de preguntas que se hagan dependerá únicamente de llegar a la raíz.

“El método de los 5 por que”



 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 6 de 13

Método del diagrama causa – efecto

Representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Fue desarrollado en 1943 por Kaoru Ishikawa en Tokio.

El Diagrama llamado de Ishikawa, diagrama causa-efecto o “espina de pescado” es un método de análisis de causas utilizado habitualmente para problemas complejos en el área de calidad y la investigación de accidentes e incidentes en el área HSE.

Pasos:

Identificar el problema

Registrar la fase que resume el problema

Dibujar y marcar las espinas principales

Realizar lluvia de ideas de las causas del problema.

Identificar los candidatos para la causa más probable.

Para el desarrollo del Diagrama se agrupan las causas en los cuatro aspectos que influyen en el desarrollo de la actividad de un puesto de trabajo, como son:

Mano de Obra	Entrenamiento, calificación, experiencia, capacitación, motivación, toma de conciencia, alerta, relaciones.
Equipos	Calificación de equipos, herramientas, precisión, lubricación, limpieza, mantenimiento, instrumentación, fijación, velocidad.
Material	Dimensiones, composición, propiedades, inventarios, embalaje, transporte.
Método	Especificación, procedimientos, instrucciones, diseños, esquemas, ayudas, memoria, listas de chequeo.
Medio Ambiente	Espacio, temperatura, iluminación, vibración, humedad, contaminación, buen orden y limpieza.

Para la representación del diagrama se inicia, a la derecha de la hoja, con el suceso que ha ocasionado la pérdida o la desviación y desde la izquierda se traza una flecha que divide por la mitad la hoja en la que se está representando.

Hacia esta línea central se dirigen cuatro flechas que agrupan cada una a los aspectos indicados (Mano de obra, equipos, material, método, medio ambiente).

	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 7 de 13

Las causas que tienen que ver con cada uno de estos aspectos se agrupan en torno a cada flecha siguiendo el mismo sistema.

A continuación, se relaciona un ejemplo:

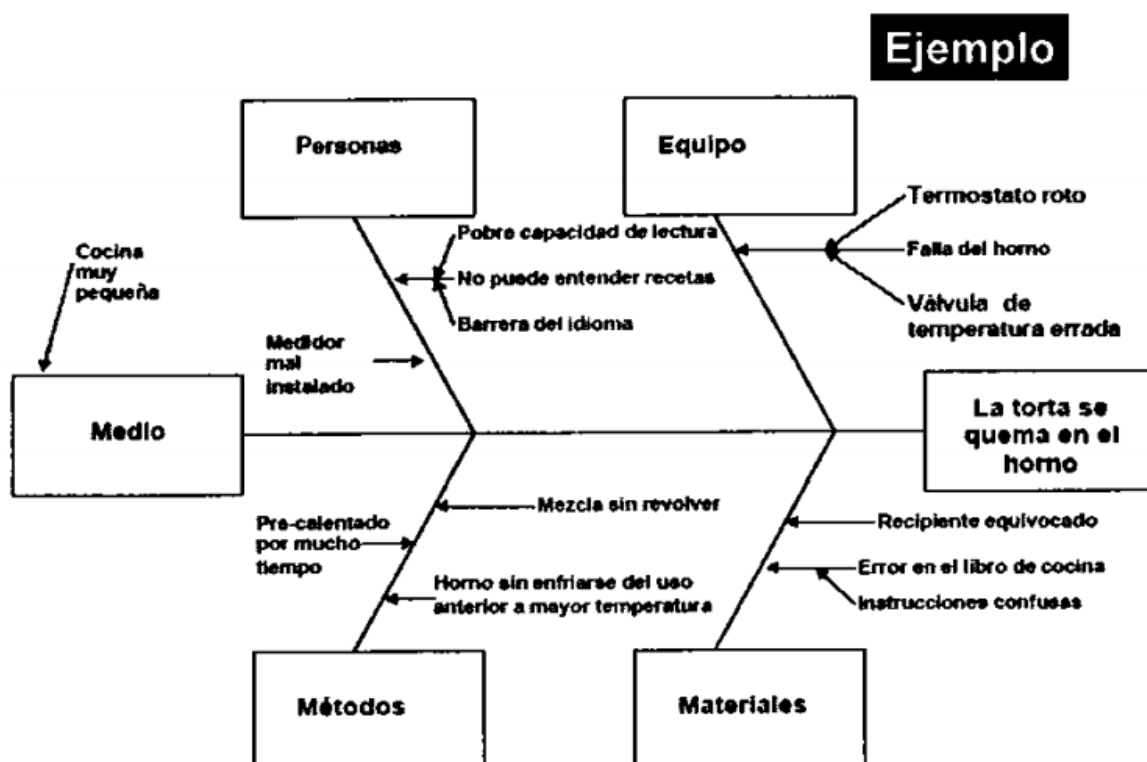


Fig. 1 Tomado de acciones correctivas y preventivas Berau Veritas

Para completar dichas causas se puede utilizar el sistema de los cinco porqués. Cada antecedente encontrado al preguntar por qué, se sitúa en una flecha que según el nivel de por qué se va situando de forma paralela a la central que va a parar a la flecha principal del aspecto. Así, el siguiente antecedente estará en una flecha paralela a la del aspecto y que termina en el anterior horizontal.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 8 de 13

Análisis de Causa Básica (Investigación de AT e Incidentes).

En esta metodología se determinan las posibles causas básicas y causas del sistema (Raíz), que llevaron a que se presentara la desviación. Se toma con base a la matriz establecida de acuerdo con la categoría que aplique, ver CO-PHSEQ-11 Procedimiento De Registro, Reporte E Investigación De A.T.

PROVEEDOR	INSUMO (Documentos)	PROCESO		PRODUCTO FINAL	CLIENTE
		RESPONSABLE	ACTIVIDAD		
Todos los procesos Cliente Interno Cliente externo	Inspecciones Auditorias Revisión Gerencial Actas Compromisos Anexos contractuales Reporte de actos y condiciones inseguros.	Usuarios del Software	1. Recepción de la no conformidad, desviación, PQRS. 2.Registro de la no conformidad en el respectivo módulo de acciones correctivas o preventivas. 3.Registrar la información de acuerdo con el tipo de acción, (correctiva o preventiva), diligenciando todos los campos correspondientes y asignando un responsable para implantar la solución y otro para evaluarla.	Registro de la acción en el software.	Líderes de Proceso en el cual se generó la no conformidad. Áreas en general
Líder del proceso	Registro generado por el software	Evaluador designado	4. Evaluar la efectividad de la acción, dando el cierre o solicitando que se haga un análisis de causas.	Registro de la acción en el CO-FHSEQ-83 Formato métodos 5 por qué y CO-FHSEQ-31 SEGUIMIENTO PLANES DE ACCION HSEQ	Procesos involucrados Coordinador HSEQ (Administrador del sistema de calidad)

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 9 de 13

Líder del proceso	Registro generado por el software	Grupo de trabajo conformado para realizar el análisis de las causas para la toma de acción correctiva o preventiva. Gerente HSEQ (Administrador del sistema de calidad)	5. Definir uno o más métodos y realizar el análisis de causas. 6. De acuerdo a la causa (s) identificada se debe formular plan de acción este se deberá registrar con fechas y de ser posible adjuntar evidencias a medida que se dé el cierre.	Registros del método utilizado durante el análisis. Registro de la acción en el software.	Procesos involucrados Coordinador HSEQ (Administrador del sistema de calidad)
Procesos Involucrados	Registro de la acción en el software	Líderes de proceso. Gerente HSEQ (Administrador del sistema de calidad)	7. Realizar seguimiento a las acciones tomadas, de acuerdo con los plazos de la matriz de criticidad. 8. Verificar la eficacia de las acciones tomadas.	Registro del plan de acción en el software	Cliente Interno y Externo.
Procesos Involucrados	Cierre del plan de acción en el software	Evaluador designado.	9. Se dan por cerradas las acciones tomadas y se eliminan de los pendientes.	Cierre en el software	Cliente Interno y Externo.
Líder del proceso	Registro del plan de acción en el software Procedimiento Gestión del Cambio.	Líderes de proceso. Gerente HSEQ (Administrador del sistema de calidad)	10. Se realiza la respectiva evaluación del riesgo y de ser necesario la gestión del cambio. 11. Se actualiza la Matriz de Riesgos. Y demás documentos necesarios.	CO-FHSEQ-30 Gestión del Cambio Evaluación del riesgo. CO-FHSEQ-16 Matriz de Riesgos.	

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 10 de 13

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora

CO-FHSEQ-16 Matriz de Riesgos

CO-FHSEQ-30 Gestión del cambio.

CO-FHSEQ-83 Formato métodos 5 por qué

CO-FHSEQ-31 SEGUIMIENTO PLANES DE ACCION HSEQ

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 11 de 13

7. CONTROL DE CAMBIOS

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 12 de 13

Descripción del cambio	Responsable De Aprobación del Cambio	A Quien se le entrega el documento	Fecha Modificación	Rev.
Documento Original	Oscar Santos	Intranet	03/10/2011	0
Inclusión de fuentes generadoras y descripción de la metodología 5M.	Oscar Santos	Intranet	06/07/2011	1
Actualización del procedimiento, de los cargos y manejo de las AC-AP	Oscar Santos	Intranet	04/04/2012	2
Actualización cargo Gerente Regional de Operaciones por el Cargo Gerente General	Oscar Santos	Intranet	11/10/2013	3
Se incluyeron los recorridos de campo y las reuniones del COPASO como entradas para las acciones preventivas y correctivas, además se hizo el cambio de cargo del coordinador SGI a Coordinador HSEQ y se incluyeron correcciones, seguimientos y acciones de mejora.	Jeisson Hernandez	Intranet	11/05/2014	4
Se reestructuro el procedimiento bajo la metodología SIPOC.	Jeisson Hernández	Intranet	27/03/2015	5
Se incluyen las actividades de registro y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas de acuerdo con el módulo de mejoramiento continuo del software.	Jeisson Hernández	Intranet	18/11/2015	6
Se actualiza los tiempos de criticidad para el cierre de las acciones correctivas y preventivas.	Angel Torres	Intranet	16/08/2017	7
Se incluyen los formatos de seguimiento CO-FHSEQ-83 Formato métodos 5 por qué CO-FHSEQ-31 SEGUIMIENTO PLANES DE ACCION HSEQ	Harold Hernández	Rhomb	22/04/2025	8

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN HSEQ		
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CO-PHSEQ-04	Revisión: 08	Fecha Aprobación: 22/04/2025	Páginas: 13 de 13