Acciones correctivas: oportunidad de aprendizaje y mejora continua



Uno de los factores que impulsa la mejora continua en los sistemas de gestión son las acciones que toma la organización cuando se presentan desviaciones o no conformidades en su operación. El abordaje adecuado de estas situaciones permite corregir, aprender y reducir la probabilidad de que se materialicen nuevos incumplimientos o condiciones no deseadas.

Su importancia es tal que tanto las normas internacionales de sistemas de gestión como la legislación colombiana las incluyen dentro de sus requisitos. En este sentido, el Decreto 1072 de 2015, en su artículo 2.2.4.6.33, establece que: "el empleador debe garantizar que se definan e implementen las acciones preventivas y correctivas necesarias, con base 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), de las auditorías y de la revisión por parte la alta dirección" (Ministerio del Trabajo, 2015).

La Guía RUC® desarrolla este requisito legal y lo articula con los principios de los sistemas de gestión, estableciendo elementos orientadores que sirven como herramienta para fortalecer la mejora continua de las organizaciones. Estos lineamientos se encuentran definidos en el numeral 4.3 'Acciones correctivas y preventivas', en el cual se describen aspectos esenciales como el análisis de causas, la definición de planes de acción, la valoración de riesgos cuando corresponda, así como el seguimiento y la verificación de la eficacia de las acciones implementadas (CCS, 2026).



Mauricio Gómez Triana
Auditor líder II
Ingeniero químico / MSc. en Gestión y Evaluación Ambiental / Especialista en Seguridad Industrial, Higiene y Gestión Ambiental, Especialista en Sistemas de Control Organización y de Gestión.

Ahora bien, durante las auditorías es frecuente encontrar desviaciones asociadas al cumplimiento de dicho requisito. Un análisis realizado mediante el modelo de inteligencia artificial 'Viwi', desarrollado por el Consejo Colombiano de Seguridad (CCS, s.f.), sobre las auditorías efectuadas entre 2022 y 2025, evidenció que aproximadamente el 8 % de las no conformidades registradas correspondieron al numeral 4.3 de la Guía RUC®. Este resultado permite inferir que las dificultades en la implementación de acciones correctivas y preventivas continúan siendo una constante en el desempeño de las empresas contratistas y representan una oportunidad de mejora en la capacidad de las organizaciones para realizar análisis de causa efectivos, así como asegurar el cierre del ciclo de mejora continua, elementos fundamentales para garantizar la eficacia de los controles operacionales y la gestión integral de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo y ambiente.

A partir de estos resultados es posible plantear que una parte importante del problema radica en la ausencia o debilidad del análisis de causas. Esta situación conduce a que las organizaciones ejecuten correcciones, pero no desarrollen verdaderas acciones correctivas; es decir, atienden el problema identificado durante la auditoría, pero las causas que lo originaron permanecen y, con ellas, la posibilidad de que la no conformidad vuelva a presentarse.

Aunque muchas organizaciones cuentan con procedimientos documentados, formatos y responsables definidos, siguen presentando no conformidades asociadas al requisito 4.3 'Acciones correctivas y preventivas'. La causa no suele ser la ausencia de herramientas, sino una comprensión incompleta de lo que realmente significa gestionar una acción correctiva, al asumir que corregir una desviación equivale a implementar una acción correctiva.

Si en una auditoría se detecta un extintor descargado y este es reemplazado, la organización realizó una **corrección.** Sin embargo, si la empresa no investiga qué condujo a esa condición —fallas en las inspecciones, ausencia de mantenimiento, debilidades en la supervisión o deficiencias en la asignación de responsabilidades— la causa permanecerá y la situación podrá repetirse.

La diferencia es fundamental. La corrección elimina el efecto inmediato de la no conformidad; la acción correctiva elimina la causa o las causas que la originaron. En consecuencia, **sin un análisis de causas no existen acciones correctivas; únicamente existen correcciones.**

Precisamente por ello, el análisis de causas constituye el núcleo del requisito 4.3 de la Guía RUC®. Las metodologías utilizadas pueden variar —como los "5 porqués", el diagrama de Ishikawa u otras técnicas de investigación—, pero todas deben conducir al mismo objetivo: comprender por qué ocurrió la desviación y qué debe modificarse en el sistema para evitar que la situación vuelva a presentarse.

Una gestión eficaz de las acciones correctivas requiere mucho más que diligenciar un formato. Existen varios elementos que merecen especial atención.

El primero es el **plan de acción**. Con frecuencia se observan acciones que responden únicamente al efecto de la no conformidad, por ejemplo, realizar una capacitación, emitir una circular o actualizar un procedimiento. Estas actividades pueden ser ne-



cesarias, pero solo serán acciones correctivas si guardan una relación directa con las causas identificadas durante el análisis. De lo contrario, difícilmente evitarán la recurrencia del problema.

El segundo aspecto, y uno de los requisitos menos comprendidos de la Guía RUC®, es la **valoración del riesgo antes de implementar las acciones correctivas** cuando estas identifican peligros nuevos, modifican los existentes o requieren controles diferentes.

En la práctica, muchas organizaciones siguen una secuencia sencilla: identifican la no conformidad, analizan sus causas, elaboran un plan de acción y lo implementan. Sin embargo, el requisito plantea un paso adicional de gran importancia: evaluar previamente los riesgos derivados de las acciones propuestas.

Este requisito tiene una lógica preventiva. Una acción correctiva puede resolver una desviación y, al mismo tiempo, generar nuevos peligros o modificar las condiciones de riesgo existentes. Cambiar un procedimiento operativo, incorporar una nueva herramienta, modificar una actividad crítica o reasignar responsabilidades puede producir efectos que deben analizarse antes de su implementación. De esta manera, la organización evita solucionar un problema mientras crea otro.

El tercer aspecto corresponde al **seguimiento y la verificación de la eficacia**, probablemente uno de los temas donde se presentan mayores oportunidades de mejora.

Es habitual encontrar registros en los cuales la organización concluye que la acción fue eficaz porque el procedimiento fue actualizado, la capacitación fue ejecutada o el responsable reportó el cumplimiento de las actividades. Sin embargo, estas evidencias únicamente demuestran que las acciones fueron implementadas.

La eficacia responde a una pregunta distinta: **¿la causa fue eliminada y la no conformidad dejó de repetirse?**

Lograr responder esta cuestión de manera afirmativa exige contar con evidencia objetiva, como resultados de inspecciones posteriores, indicadores de desempeño, observaciones en campo, auditorías de seguimiento o cualquier otro mecanismo que permita demostrar que el problema fue resuelto de manera sostenible.

A partir de la experiencia obtenida en procesos de auditoría, es posible proponer un modelo sencillo que describa la evolución de las organizaciones en la gestión de sus acciones correctivas (ver figura 1).

Figura 1. Evolución de las organizaciones en la gestión de sus acciones correctivas



Fuente: *imagen generada por IA a través de Gemini (Google, 2026), basada en conocimientos del autor.*

En un primer nivel, la organización únicamente identifica la no conformidad. Posteriormente corrige el problema visible para restablecer la operación. Un tercer nivel incorpora el análisis de causas y permite comprender el origen de la desviación. El siguiente paso consiste en definir acciones correctivas alineadas con dichas causas.

Las organizaciones con un mayor nivel de madurez integran, además, la valoración de los riesgos derivados de las acciones propuestas, verifican objetivamente su eficacia y, finalmente, convierten la experiencia adquirida en conocimiento organizacional mediante la actualización de procedimientos, controles, competencias y demás elementos del sistema de gestión.

"Las organizaciones con un mayor nivel de madurez integran, además, la valoración de los riesgos derivados de las acciones propuestas, verifican objetivamente su eficacia y, finalmente, convierten la experiencia adquirida en conocimiento organizacional".

Esta evolución representa el verdadero sentido de la mejora continua. Cada no conformidad deja de ser un simple incumplimiento para convertirse en una oportunidad de fortalecer los procesos y prevenir eventos futuros.

Las organizaciones más seguras, limpias[1] y confiables no son aquellas que nunca presentan no conformidades. Son aquellas que han desarrollado la capacidad de aprender de sí mismas, eliminar las causas de las desviaciones y evitar que vuelvan a ocurrir. Ese es, en esencia, el verdadero propósito del requisito 4.3 de la Guía RUC® y uno de los principios fundamentales que comparten los sistemas de gestión.



Referencias

Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Diario Oficial No. 49.523 del 26 de mayo de 2015. *https://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentario*

Consejo Colombiano de Seguridad. (2026). Guía del Registro Uniforme de Contratistas (RUC®). Sistema de Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas. Consejo Colombiano de Seguridad, OAUPE009 Rev. 23.

Consejo Colombiano de Seguridad. (s. f.). Viwi: plataforma de inteligencia artificial para consulta de auditorías RUC®. Recuperado el 4 de julio de 2026: *https://portalviwi.ccs.org.co/chat/auditoria_ruc*

[1] En este contexto, la expresión se refiere a organizaciones con mejores condiciones de gestión ambiental (impactos ambientales controlados o reducidos en sus procesos operativos y actividades).