
	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
		Página 1 de 12
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA



ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBO:
Equipo de trabajo del proceso	Comité del Sistema Integrado de Gestión

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Página 2 de 12

1. OBJETIVO

Establecer un método unificado en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL para identificar y eliminar las causas asociadas a situaciones de incumplimiento real o potencial, estableciendo los criterios para el manejo eficaz y oportuno de las no conformidades.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para las actividades desde la identificación, manejo y seguimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora del Sistema integrado de Gestión de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial.

3. RESPONSABLES

Todos los líderes y funcionarios de los procesos del Sistema integrado de Gestión de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial

4. DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada, incidente u otra situación no deseable y prevenir, evitar que vuelva a ocurrir.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

CORRECCIÓN: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

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.


MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento parcial o total de un requisito.

SIG: Sigla para referenciar el Sistema Integrado de Gestión

SG SST: Sigla para referenciar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Teniendo en cuenta el artículo 2.2.4.6.4 de Decreto 1072 de 2015, capítulo VI.

SGA: Sigla para referenciar el Sistema de gestión Ambiental, teniendo en cuenta la NTC ISO 14001:2015.


	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 3 de 12

5. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Las fuentes utilizadas en el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para identificar una no conformidad son:


Tabla 1. Fundamentos para establecer acciones preventivas y correctivas

N°	FUENTE	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE	CUANDO TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS	CUANDO TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS	EN QUE FORMATO SE REGISTRA LA ACCIÓN
1	Informe de auditorías (Internas – Externas)	SIG	Auditado	Cuando se identifique una no conformidad.	Cuando se identifique una no conformidad potencial, para prevenir que algo ocurra. <i>(Sólo aplica para el SGSST)</i>	Plan de mejoramiento SG-R-005
2	Revisión por la dirección	SIG	Equipo Operativo del SIG	Se establece según los resultados de la revisión por la alta dirección	Se establece según los resultados de la revisión por la Dirección.	Plan de mejoramiento SG-R-005
3	Resultados de los Indicadores	SIG	Líderes de procesos	Incumplimiento en la meta establecida en los indicadores	Indicador tiende al incumplimiento	Ficha técnica de indicadores. (SG-R-001). SG-R-202 Matriz Objetivos Y Metas
4	Visita obras seguimiento PEGMA	SGA	Equipo Gestión Ambiental	Incumplimiento Guía de Manejo Socio ambiental para obras	Cuando se identifique alguna situación potencial de incumplimiento.	GA-R-004 Lista De Chequeo De Seguimiento A PEGMA – informe de visita de obra, GA-R-002
5	Inspecciones Ambientales	SGA	Equipo de Gestión Ambiental	Incumplimiento requisitos legales, incumplimiento a las directrices SGA y/o programas del PIGA	Cuando se identifique alguna situación potencial de incumplimiento	Plan de mejoramiento SG-R-005
6	Matriz de aspectos e impactos ambientales	SGA	Equipo de Gestión Ambiental	Cuando se materialicen los Impactos negativos significativos	Se identifiquen los aspectos que pueden llegar a generar impactos negativos significativos	SG-R-201 Matriz De Aspectos E Impactos Ambientales
7	Administración del riesgo (Matriz de Gestión de Riesgos)	SIG	Líderes de procesos	Cuando se materialicen los riesgos del proceso	Cuando se identifican los riesgos	SG-R-007 Matriz de Gestión de Riesgos

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 4 de 12

N°	FUENTE	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE	CUANDO TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS	CUANDO TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS	EN QUE FORMATO SE REGISTRA LA ACCIÓN
8	Investigación de accidentes e incidentes de trabajo	SGSST	Equipo investigador de accidentes de trabajo	Para todas los Accidentes de Trabajo que se presenten y con base en los resultados de la investigación.	Para todos los incidentes que se presenten y con base en los resultados de la investigación.	Formato de Informe de investigación de AT o incidente de trabajo (SG-R-117) Diagrama Espina de Pescado
9	Inspecciones de seguridad	SGSST	*Líder del SG-SST *COPASST	Cuando se identifiquen condiciones y/o actos inseguros que tienen riesgo real de accidentes o que ya se haya presentado un accidente por esa situación	Cuando se identifiquen condiciones inseguras con el potencial de generar accidentes de trabajo o lesiones a los trabajadores.	Formato Informe y seguimiento de inspección de seguridad SG-R-127
10	Reporte de actos y condiciones inseguras e incidentes por parte de los trabajadores o contratistas	SGSST	*Líder del SG-SST	N/A	Cuando se reporten actos y condiciones inseguras para seguimiento.	Formato Reporte de actos, condiciones inseguras e incidentes por parte de los trabajadores o contratistas CÓDIGO: SG-R-138
11	Matriz de Identificación de peligros, valoración y evaluación de riesgos.	SGSST	*Líder del SG-SST	Si el peligro identificado ha generado accidentes de trabajo, se deben realizar acciones correctivas.	Si el peligro identificado no ha generado accidentes de trabajo, se debe realizar acciones preventivas.	SG-R-128 Matriz para la identificación de Peligros evaluación y valoración de Riesgos,
12	Producto o servicio no conforme	SIG	Líderes de procesos misionales	Cuando se presente un producto/servicio no conforme en el desarrollo del proceso	No aplica	SG-R-003 Tratamiento Servicio No Conforme

- ✓ Si el origen del hallazgo es producto de una auditoría interna o externa, se debe mantener la redacción de la no conformidad reportada en el informe de auditoría.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
		Página 5 de 12
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- ✓ Los plazos establecidos para la ejecución de las acciones de mejora, deben ser razonables y definidos acorde con la dimensión de las acciones formuladas, teniendo un cronograma de trabajo establecido.
- ✓ Cuando se identifiquen oportunidades de mejora, el líder del proceso auditado, debe revisar cada una de ellas y definirá la necesidad de establecer una acción de mejora, lo cual se documentará en el formato de plan de mejoramiento.


5.1 ANÁLISIS DE CAUSAS

Para los planes de mejoramiento del SIG se pueden aplicar metodologías de análisis de causas que permitan identificar la raíz del problema y así mismo poder establecer las soluciones adecuadas para que esta situación no se vuelva a presentar. De acuerdo al tipo de no conformidad que se establece, se selecciona la metodología más apropiada. A continuación, se presentan las metodologías a aplicar:

Metodología Diagrama de Espina de Pescado: Es una metodología para solucionar problemas en un ambiente organizacional, a través del análisis de causa – efecto, con el fin, de mejorar los procedimientos, visualizando y analizando los problemas a través de una jerarquización de las causas encontradas y diseñando escenarios futuros.


El líder del proceso deberá conformar un grupo interdisciplinario, cuyo comité realizar el análisis de las variables mencionadas a continuación:

Variable	Concepto
Mano de obra	Se evalúan los factores relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> *El personal está motivado Conoce la importancia de su trabajo por la calidad. *Auto cuidado. *Negligencia. *Autoestima. ✓ Aptitudes: <ul style="list-style-type: none"> *Conocimiento: (El personal conoce su trabajo) *Entrenamiento:(El personal se encuentra entrenado) *Habilidad: (El personal demuestra habilidad para el trabajo que realizan) *Capacidad: (Se espera que cualquier trabajador lleve a cabo su labor de manera eficiente).
Máquina / Equipo	Se evalúan los factores relacionados con:

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 6 de 12

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenimiento: Se realizan mantenimientos preventivos a la máquina y/o equipos, se cuenta con la hoja de vida de la máquina y/o equipo. ✓ Tecnología: Determinar si es obsoleta o inapropiada. ✓ Sistemas de seguridad: La máquina cuenta con dispositivos de seguridad, guardas, otros.
Medición y seguimiento	Se evalúan los factores relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicadores ✓ Calibración de equipos ✓ Análisis de datos
Entorno	Se evalúan los factores relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interno: Condiciones de infraestructura ✓ Externo: Fenómenos naturales, vías
Materiales	Se evalúan los factores relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios y tipos de la materia prima ✓ Proveedores
Métodos / Normas o procedimientos	Se evalúan los factores relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ No existen ✓ Desconocidos ✓ Inadecuados ✓ Mal aplicados
Gestión	Se evalúan los factores relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas ✓ Recursos ✓ Supervisión
EPP	Se evalúan los factores relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inexistentes ✓ Mal estado ✓ Inapropiados ✓ Mal utilizados

Metodología Esquema de los 5 Por Qué: Es un método que nos permite identificar la causa raíz y poder así, encontrar soluciones consecuentes con la no conformidad. Esta herramienta es útil cuando se requiere un análisis más profundo y cuando existen muchas causas, lo que provoca que el problema se torne confuso

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
		Página 7 de 12
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

¿Como se usa? Ante la presencia de un problema nos preguntamos 5 veces seguidas la pregunta ¿por qué?

Se utiliza de la siguiente forma:


- Se comienza realizando una lluvia de ideas, normalmente utilizando un diagrama de causa y efecto.
- Una vez se hayan identificado las causas, se empieza a preguntar “¿por qué es así?” o “¿por qué está pasando esto?”
- Se continúa preguntando por qué al menos cinco veces. Esto permite buscar a fondo y no conformarse con causas ya “probadas y ciertas”.
- Surgirán ocasiones donde se podrá ir más allá de las cinco veces preguntando por qué para poder obtener las causas principales.
- Durante este tiempo se debe tener cuidado de no empezar a preguntar “¿Quién?”. Hay que recordar que el proceso debe enfocarse hacia los problemas y no hacia las personas involucradas.

Para esta metodología las causas identificadas se relacionan en el formato de plan de mejoramiento.


Este método permite hallar causas raíz, evitando intentar la solución de un problema sin un correcto análisis.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES


DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES Los líderes de los procesos deben analizar los documentos, matrices, quejas, indicadores, informes o reportes de situaciones presentadas, inspecciones, visitas y/o resultados de las auditorias de los procedimientos. Si en esta revisión se identifican no conformidades.	Líderes de proceso	Formatos establecidos en la tabla 1, según la fuente de la acción.
2. ELABORAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO Una vez detectada la no conformidad por alguna de las fuentes descritas anteriormente, el líder de proceso debe elaborar el plan de mejoramiento siguiendo lo establecido en la metodología:	Líderes de proceso	Plan de mejoramiento

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
		Página 8 de 12
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		


DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Corrección- Análisis de causas- acción correctiva- análisis y seguimiento, verificar la eficacia de las acciones.		
<p>3. ESTABLECER LA CORRECCIÓN</p> <p>Para la formulación de las acciones del plan de mejoramiento, se debe definir si se requiere realizar una corrección, es decir, una acción inmediata que sirva para controlar las consecuencias o efectos negativos de la no conformidad o de la desviación.</p> <p>En caso de que no aplique la corrección, es importante relacionar las razones.</p> <p>NOTA: Para las acciones de mejora no se establece corrección ni análisis de causas, solo se incluye la acción en la columna correspondiente, responsable y fecha de ejecución.</p>	Líderes de proceso	Plan de mejoramiento
<p>4. ANALIZAR LAS CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES.</p> <p>Para el análisis de causas se utiliza una de las herramientas relacionadas en las condiciones generales, según se ajuste a la no conformidad, con el fin de contar con la herramienta más adecuada para identificar la causa raíz del problema</p> <p>(Ver condiciones generales Análisis de causa).</p>	Líder de Proceso	Formatos establecidos en la tabla 1, según la fuente de la acción.
<p>5. DILIGENCIAR LA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA</p> <p>Teniendo en cuenta la causa raíz del problema que se identificó se establece una acción correctiva encaminada a eliminar dicha causa y evitar que se vuelva a presentar.</p> <p>• Las acciones asociadas tanto a la corrección como a las acciones correctivas deben ser claras orientándose al producto final y en lo posible, como buena práctica debe seguir un ciclo PHVA. (No es necesario generar una acción por cada etapa del ciclo).</p>	Líder de proceso	Plan de mejoramiento

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
		Página 9 de 12


DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> • Es importante que las acciones correctivas y las metas asociadas sean coherentes, pertinentes, suficientes, realizables y que permitan eliminar la causa raíz. • La acción no puede ser una explicación o justificación del hallazgo planteado. • No se debe plantear como acción de mejoramiento lo que ya está documentado en los procesos, procedimientos o en la normatividad vigente. • En el caso que las acciones del plan de mejoramiento correspondan a varias dependencias deberán ser previamente formuladas y concertadas con estas. • El plazo de ejecución de las acciones no puede exceder más de un año. 		
6. APROBAR PLAN DE MEJORAMIENTO Una vez se defina el plan de mejoramiento se debe remitir al auditor y/o al equipo operativo del SIG, quienes aprobarán dicho plan.	Líder del Proceso Auditor Equipo Operativo del SIG	Plan de mejoramiento Correo electrónico y/o comunicado
7. EJECUTAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO. Los responsables descritos en el plan ejecutan las acciones planteadas en las fechas establecidas. Líderes de proceso y personal involucrado.	Líderes de proceso Responsables de las acciones	Plan de mejoramiento correo electrónico y/o comunicado
8. REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA El seguimiento a la ejecución de las acciones del plan de mejoramiento será realizado por los líderes de procesos, donde se tendrán en cuenta los tiempos establecidos.	Líder del Proceso	Plan de Mejoramiento
9. EVALUAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES Y CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES Los líderes de proceso deben evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones planteadas, diligenciando el formato respectivo, así como también anexando los soportes. Cuando las acciones han sido eficaces se cierra la no conformidad, en caso contrario se debe realizar nuevamente el análisis de causas y plantear nuevas	Líder del Proceso	Formato Plan de Mejoramiento Soporte de las actividades del plan de mejoramiento

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
		Página 10 de 12

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
acciones correctivas. En este caso se debe informar al equipo Operativo SIG.		

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 11 de 12

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	IMPACTO QUE GENERA
	00	<ul style="list-style-type: none"> Creación del procedimiento 	
	01 04	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó el Instructivo de Toma de Acciones Correctivas y Preventivas, para convertirse en Procedimiento. Así mismo se modificó el registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora, para contar con una herramienta más completa y que le diera agilidad al sistema 	
	05	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó el procedimiento, ajustándolo a la implementación del software Isolucion y las acciones que deben tomar los Laboratorios de agua potable, aguas residuales y medidores de agua fría 	
	06	<ul style="list-style-type: none"> Se crea la versión 06 del procedimiento ajustándolo a la nueva codificación y cambios en el Mapa de Procesos de la empresa, donde pasa a ser Proceso de Control de Gestión 	
	07	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó a versión 07 el procedimiento para actualizarlo de acuerdo al manejo que se está realizando en la empresa 	
	08	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del documento, teniendo en cuenta los cambios en el Sistema Integrado de Gestión 	
2017-08-17	09	<ul style="list-style-type: none"> Se ajusta el procedimiento incluyendo las fuentes para determinar las acciones correctivas y preventivas y se modifica la codificación. 	
2018-01-18	10	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustó la actividad 1, suprimiendo lo relacionado con las observaciones, se cambió redacción. Se actualizan códigos de formatos. 	
2019-02-27	11	<ul style="list-style-type: none"> Se ajusta el procedimiento teniendo en cuenta el plan de mejoramiento de ICONTEC vigencia 2018 	

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2023-06-26
		VERSIÓN: 12
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 12 de 12

2023-06-26	12	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza al incluir la aprobación del plan de mejoramiento, tomando como base el informe de la auditoria de renovación de ICONTEC. • Se realizan ajustes en condiciones generales, con relación al análisis de causas. 	Al elaborar un plan de mejoramiento que responda a la situación encontrada, se puede cumplir con la eficacia de las mismas, eliminando la raíz del problema, evitando que se vuelva a presentar, lo que contribuye a la mejora continua de los procesos.
------------	----	---	--