
	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
		Página 1 de 11
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: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
		Página 2 de 11
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

1. OBJETIVO

Establecer un método unificado en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL para identificar, dimensionar 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, durante o después de que éstos sean prestados a los usuarios y para la toma de acciones de mejoramiento.

2. ALCANCE

Comprende las actividades para 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 u otra situación no deseable (OHSAS 18001:2007, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Numeral 3).


ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (OHSAS 18001:2007, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Numeral 3).

ACCIÓN DE MEJORA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

CORRECCIÓN: Acción para eliminar una no conformidad detectada (OHSAS 18001:2007, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Numeral 3).

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para mejorar el desempeño (OHSAS 18001:2007, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Numeral 3).

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento parcial o total de un requisito (OHSAS 18001:2007, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Numeral 3).

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 3 de 11

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. El Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST), consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y la salud en el trabajo.


SGA: Sigla para referenciar el Sistema de gestión Ambiental, teniendo en cuenta la NTC ISO 14001:2015, parte del sistema de gestión ambiental usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades.

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	Toda no conformidad de auditoría.	Los líderes de los procesos determinaran si las observaciones u oportunidades de mejora ameritan una acción preventiva. (Sólo aplica para el SGSST)	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		Líderes de procesos	Incumplimiento indicadores	Indicador tiende al incumplimiento	Ficha técnica de indicadores. (SG-R-001).

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 4 de 11

N°	FUENTE	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE	CUANDO TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS	CUANDO TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS	EN QUE FORMATO SE REGISTRA LA ACCIÓN
		SIG				GA-R 007 Matriz de Objetivos y Metas Ambientales
4	Visita obras seguimiento PEGMA	SGA	Equipo Gestión Ambiental	Incumplimiento Guía de Manejo Socio ambiental para obras	Incumplimiento Guía de Manejo Socio ambiental para obras	GA-G-001 Guía de Manejo Socio ambiental para Obras. Anexo 1. Lista de Chequeo
5	Inspecciones Ambientales	SGA	Equipo de Gestión Ambiental	Incumplimiento requisitos legales, incumplimiento a las directrices SGA y/o programas del PIGA	Se evidencia tendencia al incumplimiento a los requisitos legales, incumplimiento a las directrices SGA y/o programas del PIGA	GA-R-010. Lista de chequeo manejo de residuos
6	Matriz de aspectos e impactos ambientales	SGA	Equipo de Gestión Ambiental	Materialicen los Impactos negativos significativos	Se identifiquen los aspectos que pueden llegar a generar impactos negativos significativos	GA-R-006- matriz de Aspectos e Impactos Ambientales
7	Matriz de riesgos y oportunidades	SGA	Equipo de Gestión Ambiental	Materialicen los riesgos identificados	Se evidencia tendencia a la materialización de los riesgos	GA-R-008 Matriz de Riesgos y Oportunidades.
8	Administración del riesgo (Mapas de Riesgos)	SIG	Líderes de procesos	Cuando se materialicen los riesgos del proceso	Cuando se identifican los riesgos	SG-R-007 Mapas de Riesgos
9	Investigación de accidentes 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.	No aplica	Formato de Informe de investigación de AT o incidente de trabajo (SG-R-117) Diagrama Espina de Pescado
10	Investigación de incidentes de trabajo	SGSST	Equipo investigador de accidentes de trabajo	N/A	Para todas 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

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 5 de 11

N°	FUENTE	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE	CUANDO TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS	CUANDO TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS	EN QUE FORMATO SE REGISTRA LA ACCIÓN
11	Inspecciones de seguridad	SGSST	*Líder del SG-SST *COPASST	Quando se identifiquen condiciones y/o actos inseguros que tienen riesgo real de accidentes o que ya se haya presentado un accidente por esa situación	Quando 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
12	Reporte de actos y condiciones inseguras e incidentes por parte de los trabajadores o contratistas	SGSST	*Líder del SG-SST	N/A	Quando 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
13	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,
14	Resultados de la retroalimentación con el cliente (Quejas y Reclamos y Encuestas de Satisfacción)	SIG	Líderes de Procesos- Comité del SIG	Quando los resultados no sean apropiados a las metas establecidas	Quando se evidencia tendencia al incumplimiento	SG-R-005 Plan de Mejoramiento
15	Producto o servicio no conforme	SIG	Líderes de procesos misionales	Quando se presente un producto/servicio no conforme en el desarrollo del proceso	No aplica	SG-R-003 Tratamiento Servicio No Conforme

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
		Página 6 de 11
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		


- ✓ Algunas de las fuentes utilizadas para la identificación de acciones preventivas, correctivas y de mejora, cuentan con su propia metodología y formatos para el análisis de las causas y el diseño del plan de acción específico.

En la tabla # 1 se pueden evidenciar los formatos a utilizar para cada fuente.


- ✓ Si el origen del hallazgo es producto de una auditoria interna o externa, se debe mantener la redacción reportada en el informe de auditoría.
- ✓ Los plazos establecidos para la ejecución de las acciones de mejora, deben ser razonables y definidos acorde con la dimensión de las acciones formuladas
- ✓ Cuando se identifiquen oportunidades de mejora, el líder del proceso auditado definirá la necesidad de establecer una acción de mejora, lo cual se documentara en el formato de plan de mejoramiento

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES


DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES</p> <p>Cuando se detecta una no-conformidad los líderes del proceso deben elaborar el plan de acción.</p>	Líder de proceso/ funcionario responsable	Formatos establecidos en la tabla 1, según la fuente de la acción.
<p>2. ANALISIS DE CAUSAS</p> <p>Se debe realizar el análisis de causas de acuerdo a la metodología establecida en los formatos específicos de cada fuente.</p> <p>En el caso de planes de mejoramiento del SIG se ha determinado aplicar la metodología diagrama de espina de pescado.</p> <p>Para la aplicación de esta metodología se analizarán las siguientes variables que se explican</p>	Líder de Proceso	Formatos establecidos en la tabla 1, según la fuente de la acción.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 7 de 11


DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE	REGISTRO					
a continuación, con algunos ejemplos relacionados con la misma:								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Variable</th> <th style="width: 75%;">Concepto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> Mano de obra </td> <td> <p>Se evalúan los factores relacionados con:</p> <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). </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> Máquina / Equipo </td> <td> <p>Se evalúan los factores relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenimiento: Se realizan mantenimientos preventivos a la máquina y/o equipos, se cuenta con </td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Concepto	Mano de obra	<p>Se evalúan los factores relacionados con:</p> <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	<p>Se evalúan los factores relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenimiento: Se realizan mantenimientos preventivos a la máquina y/o equipos, se cuenta con 		
Variable	Concepto							
Mano de obra	<p>Se evalúan los factores relacionados con:</p> <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	<p>Se evalúan los factores relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenimiento: Se realizan mantenimientos preventivos a la máquina y/o equipos, se cuenta con 							

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 8 de 11


DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Medición y seguimiento		
Entorno		
Materiales		
Métodos / Normas o procedimientos		

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 9 de 11

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE	REGISTRO
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 		
Identificada la causa raíz del problema se procede a establecer las Acciones Preventivas, correctivas y de mejora, según corresponda.			
3. ACCIÓN CORRECTIVA			
Teniendo en cuenta la causa raíz del problema que se identificó, se establece una acción correctiva encaminada a eliminar dicha causa, se designa el responsable y fecha de ejecución.		Líder de proceso	Plan de mejoramiento
4. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
El seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora, será realizado por los responsables mencionados en la tabla No 1 Fundamentos para establecer acciones preventivas y correctivas		Líder del Proceso	Plan de Mejoramiento
Se debe registrar este seguimiento, y de ser posible adjuntar archivo soportando el desarrollo de la			

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
		Página 10 de 11
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>acción. Así mismo se debe determinar la eficacia de las acciones tomadas.</p> <p>El equipo operativo del SIG, con el apoyo de los auditores internos HSEQ, debe realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las acciones establecidas, con el fin de asegurar la eficacia de las mismas y cerrar las no conformidades.</p> <p>El tiempo de seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora se realizará de acuerdo a lo establecido en los planes de mejoramiento.</p>		

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: SG-P-003
		FECHA VIGENCIA: 2019-02-27
		VERSIÓN: 11
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 11 de 11

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
	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 Isolución 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