1. OBJETIVO

Identificar, documentar y controlar las no conformidades reales o potenciales, para detectar las causas que las originan y tomar las acciones necesarias para evitar su ocurrencia o prevenir su recurrencia, así como para implantar y llevar a término de manera eficiente, acciones de mejora.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos incluidos en el alcance de los Sistemas Gestión en TECNOAGUAS S.A.S y los proyectos que ejecuta. Inicia con la identificación de las NC/NCP/OM y finaliza efectividad de los planes de Acción.

3. NORMATIVIDAD

- NTC – ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
- NTC ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- NTC ISO 19011:2018 Directrices para los Sistemas de Gestión de Auditoría.
- Guía RUC-CCS Registro Uniforme de Contratistas.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción de contención:** Acción tomada para detener el efecto de la no conformidad.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

- **Acción de mejora:** Es toda acción que incrementa la capacidad del SG para cumplir con los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. La redacción de una no conformidad debe hacerse mostrando su Naturaleza, Hecho y Evidencia. (Naturaleza: Descripción del requisito que se Incumple.
- **Hecho:** Descripción de lo que se incumple.
- **Evidencia:** Elemento que demuestra el incumplimiento).
- **No conformidad potencial:** Es el probable incumplimiento de un requisito.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Reincidencia:** Que vuelve a caer en una conducta o situación no deseable.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento es el Analista de Gestión de Calidad.

6. GENERALIDADES

Este procedimiento es aplicable de manera continua.

7. POLITICAS

7.1. Cuando una no conformidad (NC), no conformidad potencial (NCP) u oportunidad de mejora (OM) involucre a más de un proceso, la gerencia, designará al responsable de llevar a cabo el tratamiento.

7.2. El representante de cada proceso debe controlar las NC/NCP/OM.

7.3. Los responsables de las áreas deben coordinar y cumplir con las siguientes disposiciones:

- Notificar a la Gerencia cuando se detecte una NC/NCP/OM y cuando éstos hayan sido totalmente resueltos.
- Analizar las causas de la NC, NCP u OM detectada con las personas que intervienen en los procesos relacionados.
- Evaluar el tipo de acciones correctivas o de mejora a tomar (apoyados preferentemente en el uso de herramientas estadísticas o métodos) para asegurar que las desviaciones no vuelvan a ocurrir, evitar su ocurrencia o incrementar la capacidad de los SG.

7.4. Las acciones correctivas o de mejora pueden surgir a partir de hallazgos que provengan de:

- **Auditorías Internas:** Evaluaciones realizadas por personal de la misma organización para verificar el cumplimiento de procedimientos y normas internas, identificar áreas de mejora y asegurar la eficacia del sistema de gestión.
- **Auditorías Externas:** Evaluaciones llevadas a cabo por entidades externas independientes, como consultoras o certificadoras, para verificar el cumplimiento de normativas, estándares y regulaciones externas.

- **Revisión por la Dirección:** Análisis periódico realizado por la alta dirección de la organización para evaluar el desempeño del sistema de gestión, identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas.

- **Autoevaluación:** Evaluación realizada por los mismos empleados o equipos de trabajo para identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora en sus propias actividades y procesos.

- **Quejas y Reclamos:** Opiniones y problemas expresados por clientes, empleados u otras partes interesadas que indican insatisfacción con productos, servicios o procesos.

- **Resultados de Indicadores de Gestión:** Información derivada del seguimiento y análisis de indicadores clave de desempeño (KPIs) que muestran el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos de la organización.

- **Accidente:** Suceso inesperado que resulta en daño o lesión a personas, daños a la propiedad o interrupción significativa de las operaciones.

- **Incidente:** Suceso que, aunque no resulta en daño, tiene el potencial de causar un accidente o pérdida significativa si no se gestionan adecuadamente.

- **Riesgo:** Situación o condición que puede tener un impacto negativo en la organización si no se controla adecuadamente. Puede incluir riesgos financieros, operacionales, de seguridad, etc.

- **Peligro:** Fuente o situación con potencial de causar daño o efectos adversos. Los peligros pueden ser físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, etc.

- **Auditoría ente de Control:** Evaluaciones realizadas por organismos de control gubernamentales o reguladores para asegurar el cumplimiento de leyes, regulaciones y estándares aplicables.

- **Servicio No Conforme:** Productos o servicios que no cumplen con los requisitos especificados, expectativas del cliente o normativas aplicables, lo que puede llevar a insatisfacción del cliente o problemas operacionales.

- **Retroalimentación de Clientes:** Opiniones y sugerencias recibidas directamente de los clientes.

- **Evaluaciones de Desempeño de Empleados:** Evaluaciones periódicas del rendimiento de los empleados.

- **Encuestas de Satisfacción del Cliente:** Resultados de encuestas realizadas para medir la satisfacción del cliente.

- **Inspecciones Regulatorias:** Revisiones realizadas por organismos reguladores para asegurar el cumplimiento de normativas.

- **Recomendaciones de Proveedores:** Sugerencias o advertencias proporcionadas por los proveedores sobre productos o servicios suministrados.

- **Análisis de Datos y Tendencias:** Evaluación de datos históricos y tendencias para identificar áreas de mejora.

- **Estudios de Mercado:** Investigación y análisis del mercado para identificar oportunidades de mejora y adaptación.

- **Innovación y Desarrollo Tecnológico:** Implementación de nuevas tecnologías y métodos para mejorar procesos y productos.
- **Benchmarking:** Comparación de los procesos y prácticas de la organización con las mejores prácticas de la industria.
- **Capacitación y Desarrollo Profesional:** Resultados de programas de formación y desarrollo para empleados.
- **Proyectos de Mejora Continua:** Iniciativas específicas de mejora continua que identifican áreas de oportunidad.
- **Evaluaciones de Riesgo:** Análisis detallados de riesgos potenciales y su impacto en la organización.
- **Programas de Sostenibilidad:** Iniciativas y resultados de programas destinados a mejorar la sostenibilidad y responsabilidad social de la empresa.
- **Simulacros:** Ejercicio planificado y controlado que simula una situación real para evaluar y practicar la respuesta y procedimientos ante emergencias o situaciones específicas.

7.5. En el análisis de la causa raíz de las NC/NCP/OM es importante la participación de los responsables del proceso, y de un grupo representativo de todas las áreas o procesos involucrados.

7.6. Es responsabilidad del dueño del proceso, verificar la efectividad de las acciones implementadas.

7.7. Las Acciones Correctivas y Acciones de Mejora son consideradas como concluidas una vez que su efectividad haya sido verificada y evaluada por los responsables.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1.	Identificar las NC/NCP/OM.	Cualquier colaborador puede identificar situaciones que afecten el desempeño de los Sistemas de Gestión, los servicios o procesos generadas de: • Auditorías Internas. • Auditorías Externas. • Revisión por la Dirección. • Autoevaluación. • Quejas y Reclamos. • Resultados de Indicadores de Gestión. • Accidente. • Incidente. • Riesgo. • Peligro. • Auditoría ente de Control.	Colaboradores que identifica la NC/NCP/OM.	GC-FT-006 Acción Correctiva y de Mejora.

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		• Servicio No Conforme. • Retroalimentación de Clientes. • Evaluaciones de Desempeño de Empleados. • Encuestas de Satisfacción del Cliente. • Inspecciones Regulatorias. • Recomendaciones de Proveedores. • Análisis de Datos y Tendencias. • Estudios de Mercado. • Innovación y Desarrollo Tecnológico. • Benchmarking. • Capacitación y Desarrollo Profesional. • Proyectos de Mejora Continua. • Evaluaciones de Riesgo. • Programas de Sostenibilidad.		

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		• Simulacros.		
2.	Evaluación de la Desviación.	El colaborador que identifica la NC/NCP o OM debe realizar el registro en el formato GC-FT-006 Acción Correctiva y de Mejora, evaluando la desviación real, potencial o propuesta de mejora y diligenciando los campos establecidos hasta la descripción de la No Conformidad en donde se debe realizar la descripción de lo sucedido. Debe analizar si de la situación deriva una AC/AP u OM y dejarlo relacionado en el formato.	Colaboradores que identifica la NC/NCP/OM.	GC-FT-006 Acción Correctiva y de Mejora.
3.	Registro del Tratamiento de la No Conformidad o Corrección.	La persona responsable del tratamiento de la NC/NP o OM debe indicar la corrección o el tratamiento dado a la no conformidad. **Nota:** La acción inmediata o corrección solo aplica para los casos de no conformidad	Responsable del tratamiento de la acción.	GC-FT-006 Acción Correctiva y de Mejora.

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		real o potencial o para el servicio no conforme.		
4.	Análisis de Causas.	**Para las Acciones correctivas:** Con el personal involucrado en la desviación se debe iniciar el respectivo análisis de causas, implementando la técnica de los 5 Por Qué. **Para las Oportunidades de Mejora:** Se debe relacionar la problemática que se genera, no requiere análisis de causas, se deben generar los planes de acción y realizar el debido seguimiento para garantizar su cumplimiento y eficacia.	Responsable del tratamiento de la acción.	GC-FT-006 Acción Correctiva y de Mejora.
5.	Definición de Planes de Acción.	El responsable de la acción junto con su equipo de trabajo debe analizar y determinar las acciones necesarias, deben definir las evidencias y las fechas de entrega de cada uno.	Responsable del tratamiento de la acción.	GC-FT-006 Acción Correctiva y de Mejora.

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Los planes de acción deben ser coherentes con las causas identificadas bajo la metodología de los 5 Por Qué buscando siempre eliminarlas para logar que la acción sea eficaz y no sea reincidente.		
6.	Seguimiento al Cumplimiento de los Planes de Acción.	El responsable de la acción debe realizar el debido seguimiento al cumplimiento de los planes de acción, sin embargo, es responsabilidad del Analista de Gestión de Calidad hacer un constante seguimiento a que los procesos estén cumpliendo con lo establecido en cada una de las acciones y en las fechas propuestas. En los casos que el Analista de Gestión de Calidad identifique incumplimientos debe generar un comunicado a la gerencia indicando la situación.	Responsable del tratamiento de la acción. Analista de Gestión de Calidad.	Soportes Planes de acción.

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
7.	Efectividad de los Planes de Acción.	El Analista de Gestión de Calidad debe validar la efectividad de los planes de acción y dejar el registro en el Formato de GC-FT-006 Acción Correctiva y de Mejora; esta validación de efectividad se realiza por medio de la generación o no de reincidencia en la acción correctiva, es decir, si una acción genera reincidencia quiere decir que la acción no fue efectiva debido a una falla en la identificación de causas o en la definición de planes de acción. En los casos que las acciones no muestran reincidencia la acción se considera efectiva y puede ser cerrada.	Analista de Gestión de Calidad.	Acción Correctiva Preventiva y de Mejora.

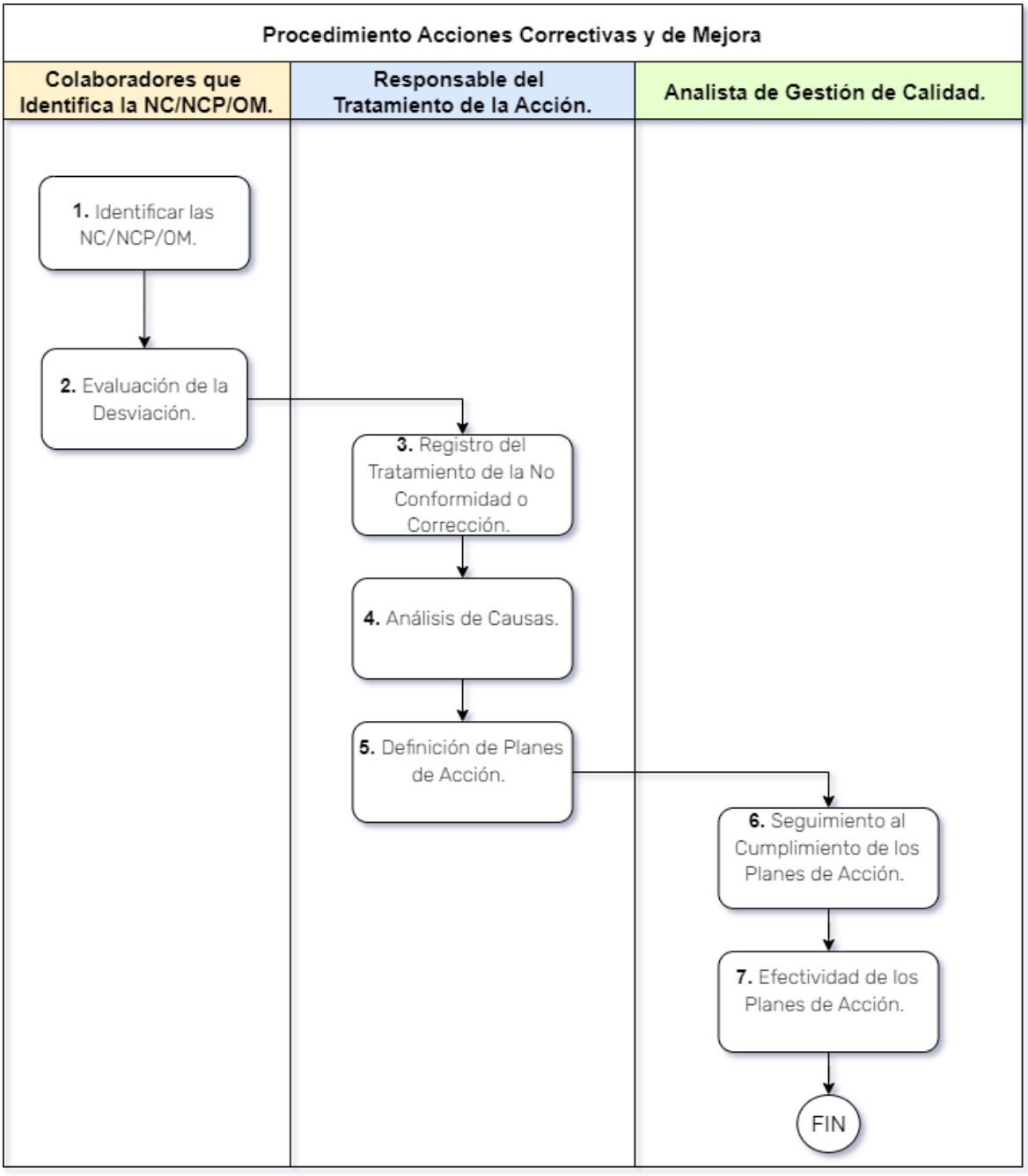
9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
01	16/11/2016	Creación del Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.
02	16/11/2018	Se cambia Estructura del Documento.
03	29/12/2020	Se adiciona el aspecto de acciones de mejora y actas de inconsistencia análisis de causas y cierre de la acción.
04	24/06/2021	Por Auditoría Interna se Actualiza el procedimiento de acciones correctivas y preventivas (inclusión en la identificación del ac y ap en la fuente de resultados de simulacro que se generan acciones por las no conformidades y también por las recomendaciones generadas en el informe del simulacro)
05	07/01/2023	Se implementa el documento DC_16 Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora para los casos que requieran dar respuesta a clientes externos.
06	17/01/2024	Se realiza revisión del documento, se actualiza lema del logo de la empresa de "La ciencia del agua pura" a "Consciencia del agua pura" y cambio de cargo de Directora GH – SSTA a Directora SSTA.
07	23/01/2024	Empalme con el proceso de Gestión de la Calidad.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
08	08/07/2024	El nombre del procedimiento ha sido actualizado de su denominación anterior a Acciones Correctivas y de Mejora por actualización de la ISO 9001: 2015. Se han agregado nuevas fuentes de hallazgos de acciones correctivas y de mejora. Se ha actualizado el formato GC-FT-006 Acción Correctiva y de Mejora con las fuentes expuestas en la política 7.4.

ANEXO 1

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA


Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora
Colaboradores que Identifica la NC/NCP/OM.
Responsable del Tratamiento de la Acción.
Analista de Gestión de Calidad.
1. Identificar las NC/NCP/OM.
2. Evaluación de la Desviación.
3. Registro del Tratamiento de la No Conformidad o Corrección.
4. Análisis de Causas.
5. Definición de Planes de Acción.
6. Seguimiento al Cumplimiento de los Planes de Acción.
7. Efectividad de los Planes de Acción.
FIN