



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código: SIG-PRO-002 Versión: 01

Vigente desde: 2021/07/21

Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO:

Determinar la metodología para identificar, implementar y realizar seguimiento a las medidas necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales y reales mediante acciones correctivas y de mejora, para de esta manera, promover la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la EDAT S.A. E.S.P OFICIAL.

## 2. ALCANCE:

Aplica para todos los procesos de la EDAT S.A. E.S.P OFICIAL.

## 3. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

**ACCION CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ACCION DE MEJORA:** Acción tomada para incrementar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre causas.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito

**CORRECCION:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito

**PLAN DE MEJORAMIENTO:** Herramienta donde se define el manejo para las no conformidades y oportunidades de mejora de cada proceso, en respuesta a los hallazgos identificados y enfocados al mejoramiento continuo del sistema.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

*Este documento es propiedad de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.*



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código: SIG-PRO-002 Versión: 01

Vigente desde: 2021/07/21

Página 2 de 6

## 4. CONDICIONES GENERALES

- Toda No Conformidad real o potencial, u oportunidad de mejora, debe ser registrada por el Responsable del Proceso y su equipo de trabajo y enviarla a la Dirección de Fortalecimiento Institucional, para su consolidación y control, con una frecuencia semestral o en el momento que éste lo solicite.
- No todas las no conformidades reales requieren de acciones correctivas, pero, si requieren de correcciones que permitan eliminar el incumplimiento. La evidencia de estas correcciones puede quedar en las actas de reuniones y es responsabilidad de los Responsables de Procesos y la Dirección de Fortalecimiento Institucional, asegurarse de ello.
- Las acciones correctivas o de mejora tomadas para eliminar las causas de las no conformidades deben ser apropiadas a los efectos reales o potenciales de la misma. El Responsable o Líder del Proceso es quien debe realizar el seguimiento y la aplicabilidad de este procedimiento.

## FUENTES

Las acciones correctivas y de mejora pueden tener las siguientes fuentes de origen:

TIPO DE ACCION	FUENTE
Acción Correctiva o de Mejora	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resultados de auditorías internas y externas de calidad</li><li>- Análisis de datos</li><li>- Revisión por la alta dirección</li><li>- Quejas o reclamos de la ciudadanía</li><li>- Análisis de la satisfacción del cliente</li><li>- Análisis de riesgos</li><li>- Resultados de evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional</li><li>- Salidas no conformes o causas de no conformidades</li></ul>

*Este documento es propiedad de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.*

## ANALISIS DE CAUSAS

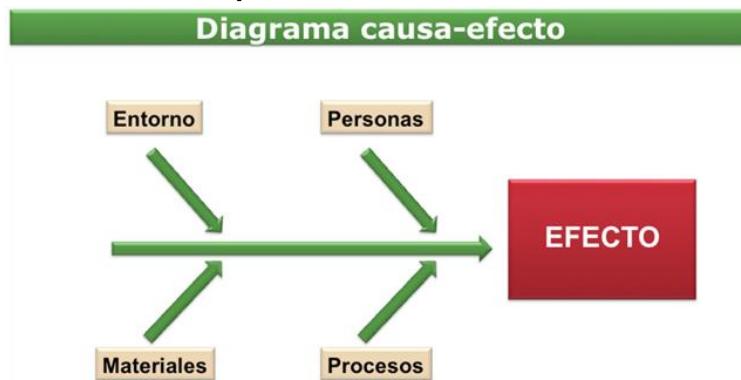
El análisis de las causas podrá realizarse utilizando entre otras, las siguientes técnicas de trabajo: lluvia de ideas, diagrama causa y efecto, 5W 2H y los 5 porqués. La técnica utilizada y las conclusiones deben ser registradas por el Responsable de cada proceso.

### Análisis de 5W 2H

**Cómo aplicarlo? Utilice las 5W 2H**

WHAT.	Qué es?	⇓ Liste los problemas o situaciones que se puedan mejorar
WHY?	Por qué?	⇓ Defina con el grupo claramente las razones de importancia del problema seleccionado
WHERE?	Dónde?	⇓ Determine la ubicación del problema
WHO?	Quién?	⇓ Determine los responsables de llevar a cabo cada una de las etapas del proyecto
WHEN?	Cuándo?	⇓ Defina la fecha límite para alcanzar la solución del problema
HOW?	Cómo?	⇓ Reúna toda la información disponible cuantitativa y cualitativa
HOW MUCH?	Cuánto \$	

### Diagrama Causa Efecto o Espina de Pescado:







Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código: SIG-PRO-002 Versión: 01

Vigente desde: 2021/07/21

Página 5 de 6

- Las evidencias del cierre de acciones correctivas o de mejora, se presentará en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o en la Revisión por la Dirección, para su aprobación.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Identificar la no conformidad o acción de mejora según las fuentes definidas en el numeral 5.1 y se registra su descripción en el Formato <i>Plan de Mejoramiento SIG-FOR-012</i> .	Audidores Internos  Audidores Externos  Responsables y participantes en los procesos	Formato Plan de Mejoramiento  SIG-FOR-012.
Determinar la causa raíz de las no conformidades y acciones de mejora según lo definido en el numeral 5.2.	Responsable del Proceso y su equipo de trabajo	Formato Plan de Mejoramiento  SIG-FOR-012.
Determinar e implementar las acciones a realizar, responsables de su ejecución y seguimiento y fechas.	Responsable del Proceso y su equipo de trabajo	Formato Plan de Mejoramiento  SIG-FOR-012.
Enviar semestralmente a la Secretaría General y Jurídica los formatos de Plan de Mejoramiento a través de correo, para su consolidación y seguimiento.	Responsable del Proceso	Formato Plan de Mejoramiento  SIG-FOR-012.

*Este documento es propiedad de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.*



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Código: SIG-PRO-002 Versión: 01

Vigente desde: 2021/07/21

Página 6 de 6

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Consolidar las Acciones Correctivas y de Mejora y realizar seguimiento periódico evidenciando los avances obtenidos en cada proceso para presentar a la Alta Dirección cuando lo requiera.	Representante de la alta dirección para MIPG	Consolidado de Acciones Correctivas y de Mejora
Monitorear planes de Acción según las responsabilidades definidas en el numeral 5.3	Auditor Interno o Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Formato Plan de Mejoramiento  SIG-FOR-012.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2021-07-21	Creación del procedimiento	01

*Este documento es propiedad de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.*