



Aguas de Bogotá SA ESP

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: EE-PR-004

Versión: 02

Vigencia: 20-11-2019

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
27-02-2019	01	Versión inicial del documento.
20-11-2019	02	Ajustes solicitados por cambios de responsables de algunas áreas, objetivo, alcance y actividades del procedimiento.

María Claudia Fajardo	Aleida Lucero Gómez	Diana Carolina Castro	Ingrid Paola Ortiz	Claudia Guerrero Tarazona	Luis Manuel Neira Núñez
Asesora Administrativa y Financiera Proyectos	Profesional de Control de Gestión	Coordinador SG SST	Asesor Control de Gestión	Directora de Estrategia Empresarial	Gerente General
Elaborado por		Revisado por			Aprobado por



Aguas de Bogotá S.A. ESP

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: EE-PR-004

Versión: 02

Vigencia: 20-11-2019

1. OBJETIVO

Establecer y describir los mecanismos para el reporte, análisis, tratamiento, seguimiento y cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora, detectadas en una auditoría interna o externa que permitan eliminar o prevenir la incurrancia de no conformidades y oriente las acciones de la empresa hacia la mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y subprocesos de los Sistemas de Gestión de Aguas de Bogotá S.A. ESP e inicia con la detección de un hallazgo o no conformidad en auditoría interna o externa y termina con el cierre de la misma una vez se han realizado los planes de acción correspondientes, evitando una nueva ocurrencia.

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Acción de mejora:** Acciones emprendidas para aumentar el efecto deseado de una acción establecida.
- **No Conformidad:** es el incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita y obligatoria.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Conformidad:** Aceptación o consentimiento.
- **Eficacia:** Medida de cumplimiento de las metas y objetivos planeados. Capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.



Aguas de Bogotá SA ESP

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: EE-PR-004

Versión: 02

Vigencia: 20-11-2019

- **Riesgo:** Incertidumbre resultante de la posible ocurrencia de un evento que pueda impactar en forma negativa el cumplimiento de los objetivos de una organización.
- **Hallazgo:** No conformidad de un Ente de Control o de Certificación.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de un Sistema de Gestión para cumplir los requisitos del cliente, reglamentarios, de la empresa o normativos.
- **Área Responsable:** Área que realiza el trabajo para lograr la actividad o tarea.
- **Área Consultada:** Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades, se les solicita opiniones, y con quien exista una comunicación bidireccional.
- **Área Informada:** Aquellos que se mantienen al día sobre los progresos, a menudo solo cuando la actividad se termina o entrega.
- **Área que aprueba:** El responsable en última instancia por la realización correcta y completa de la entrega de la tarea, es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es proporcionado por el responsable.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar si se cumplen los criterios establecidos.
- **Acción correctiva:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Medida o conjunto de medidas que se toman con el fin de eliminar la causa de una no conformidad potencial y prevenir que puedan ocurrir en las mismas situaciones o similares a la problemática, incorrección o no conformidad que ha aparecido o, potencialmente puede ocurrir.



Aguas de Bogotá SA ESP

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: EE-PR-004

Versión: 02

Vigencia: 20-11-2019

4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	ÁREA			
	Gerencia General	Asesor Control de Gestión	Secretaría General	Directores y/o Gerentes (dueños de procesos)
Informe de Auditoría interna, ente de control o entidad certificadora	R	R	R	I
Analizar e informar las causas de las No Conformidades y las acciones y planes correctivos, preventivos y de mejora	I	I	N/A	R
Implementar las acciones y planes preventivos, correctivos y de mejora.	N/A	I	N/A	R
Realizar seguimiento a las acciones y planes preventivos, correctivos y de mejora	I	R	N/A	R

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	<p>Informe de Auditoría Interna, ente de control o entidad certificadora: El Asesor de Control de Gestión identifica y reporta las No conformidades en el Informe de Auditoría EE-FM-013 Informe de Auditoría. Si es una auditoría externa, el ente de control evidencia los hallazgos en un informe final que llega a Gerencia y General y ésta se lo envía a Secretaría General y Asesor de Control de Gestión.</p> <p>En el evento que sea una entidad certificadora, los hallazgos los evidencian en el informe final que llega a la Gerencia General y ésta se lo envía a Secretaría General y Asesor de Control de Gestión</p> <p>¿El informe de Auditoría lo emitió un Ente de Control Externo? Si: ir al paso 3</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Secretaría General</p> <p>Asesor Control de Gestión</p>	<p>Informes de auditoría interna EE-FM-013 Informe de Auditoría</p> <p>Informe de Auditoría Externa</p> <p>Informe de Entidad Certificadora</p>



Aguas de Bogotá SA ESP

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: EE-PR-004

Versión: 02

Vigencia: 20-11-2019

	No: continuar con paso 2		
2	Analizar e Informar las causas de las No conformidades y las acciones y planes correctivos, preventivos y de mejora: Si el informe de auditoría lo emitió el Asesor de Control de Gestión o un ente certificador externo, el líder del proceso diligencia el formato EE-FM-006 Formato de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora y lo envía al Asesor de Control de Gestión	Directores y/o Gerentes (dueños de procesos)	EE-FM-006 Formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
3	Implementar las acciones y planes preventivos, correctivos y de mejora: los directores y/o gerentes (dueños de procesos) diligencian el cuadro de seguimiento y cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento, indicando las fechas de cumplimiento.	Directores y/o Gerentes (dueños de procesos)	Cuadro de seguimiento al cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento
4	Realizar seguimiento a las acciones y planes preventivos, correctivos y de mejora: El Asesor de Control de Gestión realiza seguimiento a cada una de las acciones y/o planes, llevados a cabo por el líder del proceso, indicando si la no conformidad o el hallazgo se puede cerrar o si requiere de otros planes o acciones adicionales para su conformidad. El Asesor de Control de Gestión se reúne con el líder del proceso para informar el resultado del seguimiento, dejando constancia. ¿Se cierra la No conformidad o hallazgo? Si: fin del procedimiento No: Retornar al paso 3	Directores y/o Gerentes (dueños de procesos) Asesor Control Gestión	EE-FM-006 Formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora EE-FM-001 Acta de Reunión
FIN			

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



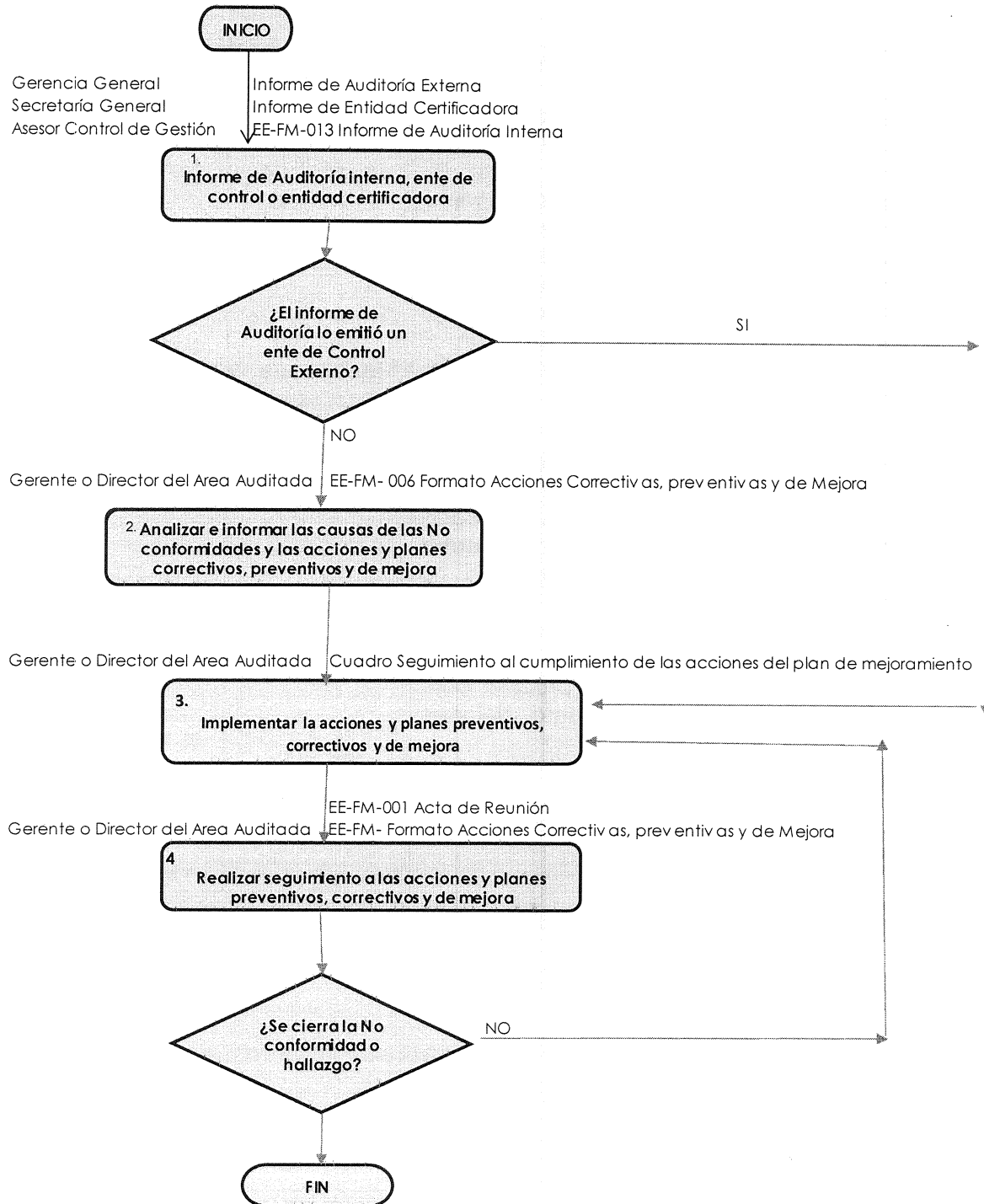
Aguas de Bogotá SA ESP

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: EE-PR-004

Versión: 02

Vigencia: 20-11-2019



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS AL PROCEDIMIENTO

- Informe de Auditoría Externa
- Informe de Entidad Certificadora
- EE-FM-013 Informe de Auditoría Interna
- EE-FM-006 Formato de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- Cuadro seguimiento al cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento
- EE-FM-001 Acta de Reunión

8. ANEXOS Y/O ESQUEMAS

No Aplica.

