


PROCEDIMIENTO: No Conformidades, Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora

FECHA DE APLICACIÓN: 2023-06-20	CÓDIGO: PT.0540.04	VERSIÓN: 009	
ELABORADO POR: JINETH ALEXIA MURILLO SINISTERRA PROFESIONAL DE APOYO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD	REVISADO POR: PAMELA KATHERINE ENRIQUEZ PAZ PROFESIONAL DE APOYO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD MARIA EUGENIA CAMACHO ROJAS PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD JAIME ALBERTO ESCUDERO JIMENEZ JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (C) HUGO ALEJANDRO GIRON MONTALVO PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD MAGNOLIA LOSADA ORTIZ PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD ANIBAL SERNA AGUILAR PROFESIONAL DE APOYO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD	APROBADO POR: ALVARO HERNAN ROLDAN ALVAREZ DIRECTOR DE PLANEACION	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para formular y dar seguimiento a las acciones necesarias que eliminen la causa de una no conformidad, así como gestionar las oportunidades de mejora con miras al fortalecimiento de los procesos de la Corporación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los sistemas de gestión implementados en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC. Inicia con la identificación de una no conformidad u oportunidad y termina con la socialización del informe de no conformidades y oportunidades de mejora a los líderes de los procesos.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva: acción para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. [ISO 9000:2015, 3.12.2].

Corrección: acción para eliminar una No conformidad detectada. [ISO 9000:2015, 3.12.3].

Fuente de oportunidad de mejora: fuente de información cuyo análisis puede llevar a la identificación de una oportunidad de mejora. [UNE 66178:2004 guía proceso de mejora continua, 3.3].

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. [ISO 9000:2015, 3.7.8].

No conformidad: Incumplimiento de un requisito. [ISO 9000:2015, 3.6.9].

Oportunidad de mejora: diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización. [UNE 66178:2004 guía proceso de mejora continua, 3.2].

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. [ISO 9000:2015, 3.6.4]

Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos. Ejemplo: revisión de acciones correctivas. [ISO 9000:2015, 3.11.2].

4. DESARROLLO

NOTA 1: para las actividades de este procedimiento, se cuenta con el acompañamiento y asesoría de los profesionales del Grupo Gestión Ambiental y Calidad.

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
------------------	--------------------	--------------------	--------------------------

<p>1. Seleccionar la no conformidad o la oportunidad de mejora registrada en el módulo de auditorias en el aplicativo dispuesto para este fin y generar el plan de acción requerido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de una auditoria interna a los procesos, el responsable es el líder del proceso auditado. • Si se trata de una auditoria interna o externa a los sistemas de gestión certificados, los responsables son los delegados por el Director General para cada sistema. • Si se trata de las auditorias externas realizadas por entes de control, el responsable es el Director de Planeación, tomando como insumo el informe de auditoria. • Si se trata de una no conformidad: continuar en la actividad 2. • Si se trata de una oportunidad de mejora, continuar en la actividad 3. • Si la no conformidad detectada requiera una corrección, el líder del proceso a quien se le identificó la no conformidad, debe implementarla en un plazo no mayor a sesenta (60) días y registrarla en el aplicativo dispuesto para este fin. El seguimiento de la implementación de la corrección es responsabilidad de los líderes de proceso. 	<p>Directores de área</p> <p>Jefes de Oficina</p> <p>Secretaría General</p>	<p>Dependencias de la Corporación</p>	<p>Corrección registrada en el aplicativo (si aplica)</p>
---	---	---------------------------------------	---

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>NOTA 2: las fuentes de una no conformidad son las auditorías internas y externas.</p> <p>NOTA 3: las fuentes para oportunidad de mejora son: los resultados de auditorías internas y externas, resultados de la revisión por la dirección, entre otros.</p>			
<p>2. Elaborar el análisis de causas para identificar la causa raíz (con la metodología de los 5 porque's) de la no conformidad y definir el plan de acción a implementar.</p> <p>Si se trata de una no conformidad para el Sistema de Gestión Ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos. b. Determinar si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir. c. Si es necesario, hacer ajustes al sistema de gestión ambiental. d. Registrar el resultado de los tres puntos anteriores en el aplicativo dispuesto para este fin. <p>Si se trata de un informe de auditoría de un ente de control, las causas son las registradas en el informe de auditoría.</p> <p>NOTA 4: las oportunidades de mejora no requieren análisis de causa raíz.</p>	<p>Directores de área</p> <p>Jefes de Oficina</p> <p>Secretaría General</p>	<p>Dependencias de la Corporación</p>	<p>Registro de análisis de causas y plan de acciones en el aplicativo.</p>

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>3. Definir acciones para el tratamiento de las no conformidades y/o las oportunidades de mejora y registrarlas en el aplicativo dispuesto para este fin, continuar con la actividad 4.</p> <p>Solicitar en caso de requerirse apoyo para la revisión del resultado de esta actividad a un profesional del Grupo Gestión Ambiental y Calidad.</p> <p>NOTA 5: si no se da tratamiento a la oportunidad de mejora, registrar la justificación en el aplicativo dispuesto para este fin y comunicar a la Oficina de Control Interno, o al responsable del seguimiento, para que quede cerrada y fin del procedimiento.</p>	<p>Directores de área o Jefes de Oficina</p> <p>Secretaría General</p>	<p>Dependencias de la Corporación</p>	<p>Registro en el aplicativo dispuesto para este fin</p>

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>4. Aprobar el plan de acción propuesto.</p> <p>Esta aprobación debe ser realizada por el líder del proceso encargado de implementar la acción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de una auditoria interna a los procesos, el responsable es el líder del proceso auditado. • Si se trata de una auditoria interna o externa a los sistemas de gestión certificados, los responsables son los delegados por el Director General para cada sistema. • Si se trata de las auditorias externas realizadas por entes de control, los responsables de la acción de mejora son los Directivos, Jefes de Oficina y Secretaria General. <p>NOTA 6: la Oficina de Control Interno suscribe en el aplicativo SIRECI, el plan de mejoramiento aprobado de las auditorias externas realizadas por entes de control.</p>	<p>Directores de área</p> <p>Jefes de Oficina</p> <p>Secretaría General</p>	<p>Dependencias de la Corporación</p>	<p>Registro de aprobación en el aplicativo dispuesto para este fin</p>
<p>5. Implementar las acciones formuladas en el plan de mejoramiento.</p>	<p>Directores de área</p> <p>Jefes de oficina</p> <p>Secretaria General</p>	<p>Dependencias de la Corporación</p>	<p>Evidencias de implementación en el aplicativo dispuesto para este fin</p>

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>6. Realizar seguimiento a la ejecución y cierre de las acciones formuladas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de una auditoria interna a los procesos o de las auditorias externas realizadas por entes de control, el responsable es la Oficina de Control Interno. • Si se trata de una auditoria interna o externa a los sistemas de gestión certificados, el responsable es la Dirección de Planeación. 	<p>Director</p> <p>Jefe de Oficina</p>	<p>Dirección de Planeación</p> <p>Oficina de Control Interno</p>	<p>Evidencias de seguimiento y cierre en el aplicativo dispuesto para este fin</p>
<p>7. Generar y socializar el informe anual de no conformidades y oportunidades de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de una auditoria interna a los procesos o de las auditorias externas realizadas por entes de control, el responsable es la Oficina de Control Interno. • Si se trata de una auditoria interna o externa a los sistemas de gestión certificados, los responsables son los delegados por el Director General para cada sistema. 	<p>Directores de área</p> <p>Jefes de Oficina</p> <p>Secretaría General</p>	<p>Dependencias de la Corporación</p>	<p>Informe anual de no conformidades, acciones correctivas y oportunidades de mejora en el aplicativo dispuesto para este fin</p> <p>Acta de reunión en el aplicativo dispuesto para este fin</p>

5. ANEXOS

- No aplica.

