

	Servicios - Acreditación de Laboratorios Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora	Código: SAL-P004 Versión: 05 Fecha: 15/11/2025
--	---	--

1. Objetivo

Este procedimiento establece la metodología para reportar y realizar seguimiento a las No Conformidades y acciones de mejora identificadas durante la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios de la norma NTC- ISO/IEC 17011 y los demás requisitos definidos en el IDEAM.

2. Alcance

Este procedimiento aplica en las situaciones donde se detecte incumplimiento de los requisitos determinados para el desarrollo de la actividad de acreditación de laboratorios, realizada por el Grupo de Acreditación de Laboratorios de la Subdirección de Estudios Ambientales.

3. Definiciones

Las definiciones fueron tomadas de tomadas de la norma NTC-ISO 9000:2015 - Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

- **Acción correctiva:** Una acción para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Mejora:** Acciones para mejorar el desempeño.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción para eliminar una No conformidad.
- **Hallazgo de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

	Servicios - Acreditación de Laboratorios Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora	Código: SAL-P004 Versión: 05 Fecha: 15/11/2025
---	---	--

4. Siglas

- **PC.** Punto de Control

5. Normatividad

- **NTC/ISO/IEC 17011.** Evaluación de la conformidad, requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.

6. Líder del procedimiento

Coordinador Grupo de Acreditación

7. Políticas de Operación

No aplica.

8. Descripción de actividades

Actividad	Descripción	Responsable
1. Reportar no conformidades y acciones de mejora	El reporte y control de las no conformidades y acciones de mejora puede variar dependiendo de la fuente. A continuación, algunas de las fuentes por donde se pueden presentar: • Incumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17011	Funcionario o contratista

	Servicios - Acreditación de Laboratorios Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora	Código: SAL-P004 Versión: 05 Fecha: 15/11/2025
---	---	--

	• Resultados de Auditorías Internas • Resultados de revisiones gerenciales • Resultados de medición de Indicadores • Incumplimiento a procedimientos o solicitudes de los Laboratorios • Tratamiento de PQRS • Resultados del Comité de Acreditación. • Revisiones realizadas al trámite. El reporte de no conformidades y acciones de mejora se realiza en SAL-F06 Reporte y Seguimiento a las Acciones Correctivas y de Mejora.	
2. Realizar el análisis de causas y determinar el plan de acción	Para llevar a cabo el análisis de causas y determinación del plan de acción, el funcionario/contratista o el equipo responsable de este análisis tendrá máximo 15 días calendario para llevar a cabo esta acción. Se pueden emplear	Funcionario – contratista – Equipo responsable Responsable del Sistema

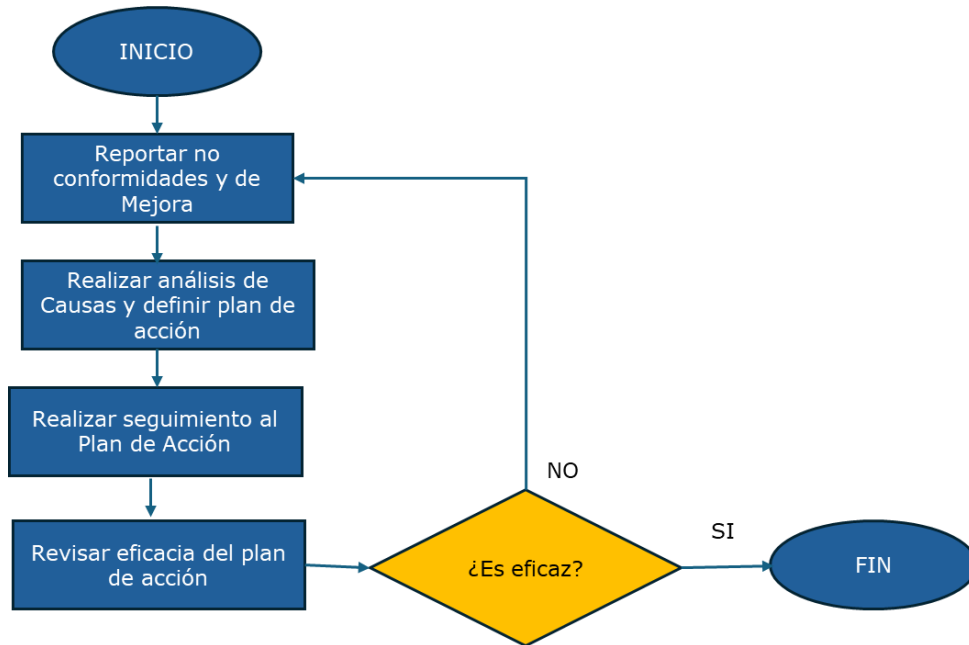
	Servicios - Acreditación de Laboratorios Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora	Código: SAL-P004 Versión: 05 Fecha: 15/11/2025
---	---	--

	metodologías, tales como: los 5 por qué y lluvia de ideas, entre otros. Durante este tiempo se verifica la coherencia del análisis de causas y la determinación del plan de acción por parte del encargado del Sistema o a quien delegue la Coordinación del Grupo de Acreditación.	
3. Realizar el seguimiento a la ejecución del Plan de Acción	Para realizar el seguimiento al plan de acción se debe tener en cuenta: Las acciones deben corresponder a las causas encontradas. Si se encuentra que hay causas sin una acción implementada o viceversa este reporte no debe cerrarse. Las acciones deben: • Implementarse en el tiempo acordado. • Las acciones deben estar implementadas y no solamente planeadas.	Funcionario – contratista – Equipo responsable Responsable del Sistema

	Servicios - Acreditación de Laboratorios Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora	Código: SAL-P004 Versión: 05 Fecha: 15/11/2025
---	---	--

	En el caso que por alguna situación no se puedan implementar todas las actividades definidas en el plan de acción, estas deben ser reprogramadas con un nuevo seguimiento.	
4. Revisar de la eficacia de las acciones (PC)	Una vez implementadas las acciones, el responsable del seguimiento del Sistema de Gestión debe verificar que el plan de acción fue efectivo mediante una verificación documental para validar que la desviación no se vuelva a presentar. Si el plan de acción para una no conformidad o una acción de mejora no ha sido efectivo, se cierra la no conformidad o acción de mejora como no efectiva y se genera una nueva.	Responsable Sistema de Gestión

9. Diagrama de Flujo



10. Registros

SAL-F064 Reporte y Seguimiento a las Acciones Correctivas y de Mejora.

.

11. Documentos relacionados en el SGI

SAL-P003 Procedimiento de Auditorías Internas.

12. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	15/08/2021	Elaboración del documento
2	28/07/2022	Cambio de código por reasignación del Grupo de Acreditación al proceso de Servicios

	Servicios - Acreditación de Laboratorios Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora	Código: SAL-P004 Versión: 05 Fecha: 15/11/2025
---	---	--

3	30/04/2025	Actualización de código por cambios en los lineamientos definido en SGI-P001 Procedimiento para la elaboración y control de documentos.
4	06/07/2025	Se actualiza el Formato de acuerdo con el memorando enviado por la OAP memorando 20251100097283 lineamientos para la actualización documental en el marco de la implementación del aplicativo suite visión. El código pasa de M-S-A-P004 a SAL-P004.
5	15/11/2025	Actualización del procedimiento de acuerdo con la nueva plantilla emitida por la oficina Asesora de Planeación.