 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>			
<b>VIGENCIA</b> 01-Ago-17	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-P-005	<b>PÁGINA</b> 1 de 6	

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la toma de acciones correctivas que sean necesarias para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales identificadas por los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC, para que puedan alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente su desempeño

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la toma de acciones correctivas que requieran tomar los procesos del SGC, para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales resultado de Auditorias de calidad, evaluación eficacia de las acciones y controles trabajados en los riesgos, al identificar las salidas no conformes, del análisis resultados de los indicadores de gestión, resultados evaluación satisfacción cliente, queja o reclamo, seguimiento a las actividades de los procesos y en resultados de revisión por la dirección.

## 3. RESPONSABLE


El líder del Proceso de Mejora Continua es el responsable de elaborar, comunicar y mantener el procedimiento de acciones correctivas y de verificar el resultado de las acciones tomadas en los procesos. Cuando pueda evidenciar que las acciones fueron efectivas, será responsable de autorizar el cierre.

El líder del proceso es responsable que se tomen acciones correctivas para eliminar no conformidades reales o potenciales detectadas y de hacer seguimiento a la ejecución de la acción

## 4. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. En una acción correctiva el problema existe pero la solución se implemente para que dicho problema no vuelva a presentarse.

**Auditoría:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarlas de manera objetiva, permiten determinar la conformidad con el Sistema de C con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de Gestión de Calidad con los requisitos establecidos y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 01-Ago-17	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-P-005	<b>PÁGINA</b> 2 de 6

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Causa:** Indica el motivo por el que se ha producido un resultado o se ha generado un problema.

**Cliente.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada en forma inmediata y puntual. Puede entenderse como un correctivo provisional.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito. Por ejemplo: legales, de la norma, reglamentarios y del cliente.

**Observación:** Situaciones que sin ser relevantes, a futuro pueden convertirse en incumplimientos o hallazgos; son debilidades o deficiencias que aunque no sean recurrentes, pueden tener gran importancia en términos de naturaleza, magnitud o riesgo potencial

**Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.


**Salida no conforme:** Es todo producto o servicio prestado por la administración al cliente externo, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

**Riesgo.** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

**Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

**SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>			
<b>VIGENCIA</b> 01-Ago-17	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-P-005	<b>PÁGINA</b> 3 de 6	

## 5. GENERALIDADES

**5.1. Corrección:** Acción tomada para controlar y corregir la No Conformidad/Hallazgo/Situación.

Cuando se detecte una no conformidad que requiera ser eliminada de manera inmediata, el líder junto con el coordinador de calidad del proceso, realizará una corrección puntual.

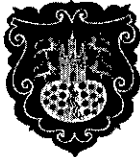
**5.2. Acción correctiva:** se debe levantar una acción correctiva, cuando sea detectada una no conformidad real, hallazgo, observación o situación no deseada, para que ésta no vuelva a producirse.

La no conformidad real puede ser resultado de:


- Informes de auditorías interna o externas de calidad.
- De las auditorías de gestión realizadas por la Oficina de Control Interno
- Una salida no conforme detectado posterior a su entrega
- Por metas planificadas no alcanzadas en la medición o seguimiento al proceso.
- Una no conformidad recurrente.
- Del estudio de las diferentes quejas o reclamos presentadas por la comunidad o el personal de la Alcaldía.
- Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente.
- Resultado de Revisiones por la dirección
- Resultado de Materialización de riesgos y controles trabajados en los riesgos

## 6. CONTENIDO


TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<b>1. Determinar la no conformidad:</b> Analizan la necesidad de tomar una acción correctiva o una corrección de acuerdo a lo descrito en el numeral 5 de este procedimiento y empieza a diligenciar el formato MC-F-013 acciones correctivas.	Líder del proceso  Personal responsable de la no conformidad	MC-F-013 Acciones correctivas
<b>2. Describir la no conformidad:</b> Se describe la situación que causó la no conformidad, identificando el requisito que se incumple en el formato MC-F-013 acciones correctivas	Líder del proceso  Personal responsable de la no conformidad	MC-F-013 Acciones correctivas
<b>3. Analizar causas:</b> de acuerdo al tipo de hallazgo,  <b>a)</b> Se diligencia en el formato MC-F-013, la descripción de la acción tomada para controlar y corregir la no	Líder del proceso  Personal responsable de	MC-F-013 Acciones correctivas

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 01-Ago-17	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-P-005	<b>PÁGINA</b> 4 de 6

<p>conformidad/hallazgo/situación.</p> <p><b>b)</b> El líder y el personal responsable del hallazgo, hacen el análisis de las causas; dirigiéndose al instructivo MC-I-003 escogen la metodología más adecuada y una vez identificada la(s) causa(s) registran la información en el formato MC-F-013 "Acciones correctivas" describiendo también la metodología usada y los participantes.</p>	la no conformidad	MC-I-003 Análisis de causas.
<p><b>4. Elaborar plan de mejoramiento:</b> de acuerdo a la(s) causa(s) identificadas deben definir y registrar en el espacio "PLAN DE MEJORAMIENTO" del formato MC-F-013, la(s) acción(es) que consideren necesaria(s) hasta eliminar la no conformidad real o potencial, el responsable de ejecutarla, la fecha que le darán inicio a la acción y la fecha final, hará referencia a cuando consideren que finalizará la ejecución de la acción tomada.</p> <p>Posteriormente registran el nombre de quien aprueba las acciones y la fecha de aprobación</p> <p><b>Nota 1:</b> Si se toman más de una acción, estas pueden ser secuenciales, hasta que se elimine la situación no deseada.</p> <p><b>Nota 2:</b> Se debe dejar en blanco "Espacio para seguimiento".</p>	Líder del proceso  Personal responsable de la no conformidad	MC-F-013 Acciones correctivas
<p><b>5. Reportar a Control Interno:</b> una vez diligenciado el formato MC-F-013 para cada una de las situaciones no deseadas, no conformidades o hallazgos que se deseen eliminar, se diligencia también la matriz de seguimiento a acciones en el MC-F-015 y se reporta a la oficina de Control Interno, enviando al correo institucional calidad@alcaldiapasto.gov.co, los formatos MC-F-013 y MC-F-015. Diligenciados con las acciones tomadas.</p>	Personal responsable de la no conformidad	MC-F-013 Acciones correctivas  MC-F-015 Matriz de seguimiento a acciones
<p><b>6. Ejecutar la(s) acción(es):</b> Los responsables de cada acción tomada, inician con la ejecución de la acción, dejando los registros necesarios que evidencien su desarrollo.</p> <p><b>Nota:</b> si las acciones tomadas para eliminar la situación no deseada, son secuenciales, deben verificar que la anterior acción cumplió con su objetivo, para dar inicio a la siguiente.</p>	Personal responsable de la no conformidad.	MC-F-013 Acciones correctivas
<p><b>7. Realizar seguimiento:</b> El líder del proceso hace seguimiento para verificar el desarrollo de la(s) acción(es) tomada(s), de acuerdo a lo establecido en el Plan de mejoramiento del Formato MC-F-013 Acciones correctivas y deja registro en el espacio para seguimiento.</p>	Líder del proceso  Personal responsable de la no conformidad	MC-F-013 Acciones correctivas

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 01-Ago-17	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-P-005	<b>PÁGINA</b> 5 de 6

<p>El líder de cada proceso debe reportar trimestralmente a la oficina de Control interno al correo calidad@alcaldiapasto.gov.co, el estado de las acciones, para que una vez cumplida la ejecución de las mismas haga seguimiento para verificar su efectividad.</p>		
<p><b>8. Coordinar verificación de acciones:</b> el Jefe de Control Interno delega un auditor, para que verifique si la(s) acción(es) tomada(s) eliminaron las causas de la no conformidad real o potencial detectada y que se hayan ejecutado en los tiempos estipulados</p> <p>El Auditor asignado acuerda con el coordinador de calidad del proceso fecha y hora para hacer la verificación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de incumplimiento a la ejecución de las acciones levantadas por el responsable de la no conformidad/ situación/ hallazgo en los tiempos establecidos, el líder del proceso mejora continua realizara el requerimiento necesario para que sean ejecutadas las acciones.</p>	<p>Jefe Oficina Control Interno</p>	<p>Formato MC-F-013 Acciones correctivas</p>
<p><b>9. Verificar resultado de acciones:</b> el auditor asignado en sitio, solicita al coordinador de calidad o a los responsables de las acciones, las evidencias de acuerdo a las acciones tomadas, analiza la información y registra en el espacio "RESULTADO DE ACCION(ES)" del formato MC-F-013 Acciones correctivas, si :</p> <p><b>a)</b> Se eliminó la no conformidad: marca <b>SI</b> y recomienda cierre, y pasa a tarea 10.</p> <p><b>b)</b> No se eliminó la no conformidad detectada, marca <b>NO</b> y recomienda tomar nueva acción y volver desde la tarea 3. Iniciar con el procedimiento.</p>	<p>Auditor interno</p>	<p>Formato MC-F-013 Acciones correctivas</p>
<p><b>10. Cerrar acción:</b> una vez autorizado el cierre, el coordinador de calidad del proceso, reporta a la oficina de Control interno para que quede registro de la fecha de autorización del cierre en Formato MC-F-013 Acciones correctivas para ser firmada por el líder del proceso mejora continua, y se diligencia el reporte en el formato MC-F-015 Matriz de seguimiento acciones.</p>	<p>Jefe Oficina Control Interno</p>	<p>Formato MC-F-013 Acciones correctivas</p> <p>MC-F-015 Matriz de seguimiento a acciones</p>
<p><b>11. Informe de cierre:</b> el líder del proceso mejora continua una vez firmado el cierre de las acciones en el formato MC-F-013 Acciones correctivas, reporta mediante formato pdf al correo institucional del proceso el cierre del hallazgo/situación/no conformidad.</p>	<p>Jefe Oficina Control Interno</p>	<p>Formato MC-F-013 Acciones correctivas</p>

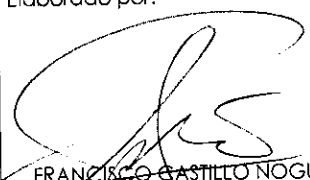
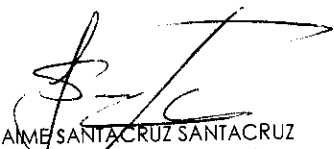

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>		
	<b>VIGENCIA</b> 01-Ago-17	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-P-005

### 6. NORMATIVIDAD

- Norma Técnica Colombiana de Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se mejora la redacción del objetivo, alcance, se relaciona la responsabilidad de los líderes de procesos en el seguimiento, se incluyen mas definiciones y el punto "Generalidades" y se modifica la estructura del todas las actividades.	04 -Junio -2014	02
2	En la tarea No 4 se solicita la firma de aprobación del plan de mejoramiento por parte del líder del proceso. En la tarea No 10 se solicita la firma de la autorización de cierre de las acciones por parte del jefe de control interno. Se aumento la tarea No. 11	11-Septiembre-2015	03
3	Se adiciono una nota en la actividad No. 7 Realizar seguimiento, en cuanto al incumplimiento de la ejecución acciones por parte del personal responsable.	22-Feb-16	04
4	Se ajusto el nombre de acciones preventivas y correctivas, teniendo en cuenta los ajustes para con la norma ISO 9001:2015. Se incluyo en generalidades Corrección y se elimino acción preventiva. Se modificaron las tareas 5 y 7 añadiendo el correo institucional de calidad@alcaldiapasto.gov.co	01-Ago-17	05

Elaborado por:  <b>FRANCISCO CASTILLO NOGUERA</b> Contratista	Revisado por:  <b>JAIMÉ SANTACRUZ SANTACRUZ</b> Líder Proceso Mejora Continua	Aprobado por:  <b>JAIMÉ SANTACRUZ SANTACRUZ</b> Líder Proceso Mejora Continua
---	--	---