
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p><b>Código:</b> PRO-GIC-03</p>	
		<p><b>Procedimiento:</b> ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	
	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>		
	<p><b>Página:</b> 1 de 6</p>		

## 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 preventivas y correctivas y maximizar oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. ALCANCE:

Desde la identificación de oportunidades de mejora hasta la verificación de la eficacia del plan de mejora. Aplica para todos los procesos de la entidad

NOTA: Debido a que el proceso de Gestión en Educación cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad propio, implementado bajo las directrices nacionales del Ministerio de Educación y certificado en la Norma ISO 9001:2008, se respetará la estructura del mismo, evaluando su gestión durante las auditorías internas de calidad programadas por la Alcaldía.

## 3. BASE LEGAL:



- NTCGP 1000:2009
- MECI 1000:2014

## 4. 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.

**ACCION PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p><b>Código:</b> <b>PRO-GIC-03</b></p>	
		<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	

**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.



**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.

## 5. CONDICIONES GENERALES

Toda No Conformidad real o potencial, u oportunidad de mejora, debe ser registrada por el funcionario que la detectó y enviarla al Representante de Calidad de su proceso para su consolidación y apoyo, y este al Representante de la Alta Dirección para su control.

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 debe quedar en las actas del Comité de Calidad, y es responsabilidad de los Representantes de Calidad y el Representante de la Alta Dirección, asegurarse de ello.

Las acciones correctivas o preventivas tomadas para eliminar las causas de las no conformidades deben ser apropiadas a los efectos reales o potenciales de la misma. El Líder del Proceso es el responsable de realizar el seguimiento y la aplicabilidad de este procedimiento.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p><b>Código:</b> <b>PRO-GIC-03</b></p>	
		<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	
	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p> <p><b>Página:</b> 3 de 6</p>		

## 5.1 IDENTIFICACION

Las acciones preventivas, correctivas y de mejora llevan un consecutivo que se identifica con el tipo de acción, seguido de las letras que identifican el proceso y el número consecutivo:



TIPO DE ACCION	TIPO DE ACCION
Acción Preventiva	AP
Acción Correctiva	AC
Corrección	CO
Acción de Mejora	AM

Por ejemplo: AP-MC-001 Acción preventiva del proceso Mejoramiento Continuo No. 001

## 5.2 FUENTES

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

TIPO DE ACCION	FUENTE
Acción Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapas de riesgos de los procesos</li> <li>- Análisis de tendencias de indicadores</li> <li>- Detección de posibles no conformidades sobre el desempeño de procesos</li> <li>- Revisión por la alta dirección</li> <li>- Observaciones de auditorías</li> </ul>
Acción Correctiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fallas en cumplimiento de procesos</li> <li>- PQR's frecuentes</li> <li>- Hallazgos de no conformidades de auditorías</li> <li>- Resultado de revisión de la alta dirección</li> <li>- Análisis de indicadores de gestión</li> <li>- Productos no conformes o causas de no conformidades</li> <li>- Riesgo materializado (mapas de riesgos)</li> </ul>
Acción 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> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p><b>Código:</b> <b>PRO-GIC-03</b></p>	
		<p><b>Versión:</b> 02</p>	
<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p> <p><b>Página:</b> 4 de 6</p>		

### 5.3 ANALISIS DE CAUSAS

El análisis de las causas se realizará con base en las técnicas de trabajo: lluvia de ideas, diagrama causa y efecto y los 5 porqués. La técnica utilizada y las conclusiones deben ser registradas por el Responsable de cada proceso.

### 5.4 PLANES DE MEJORAMIENTO

En caso de tratar una no conformidad real, se analiza si se requiere llevar a cabo una “corrección” para subsanar la situación que evidenció el hallazgo, previo a la definición y ejecución del plan de mejoramiento.

El plan de mejoramiento debe ser manejado cumpliendo el ciclo Planear-Hacer-Verificar y Actuar (PHVA), para aumentar el control y seguimiento frente a la ejecución del mismo.

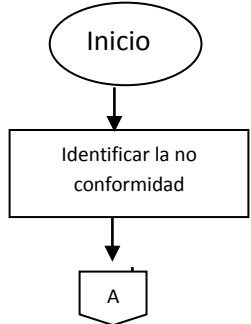
Las acciones correctivas y preventivas deben ser apropiadas para asegurar que las no conformidades no ocurran o vuelvan a ocurrir



Una vez terminada la ejecución del plan de mejoramiento, se dará un margen de tres meses para corroborar que la no conformidad no se volvió a presentar, determinando la eficacia del plan; de lo contrario, se requiere realizar un nuevo análisis de causas.

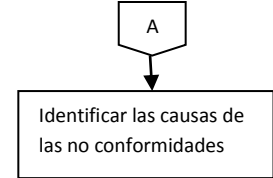
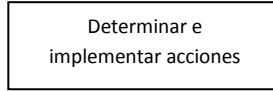
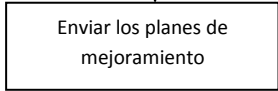
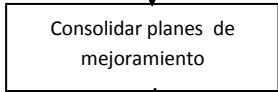

### 5.5 ALMACENAMIENTO



En cada proceso, se guardan los registros de los planes de mejoramiento en medio físico para generar autocontrol y se envía a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad los archivos en magnético para su consolidación.

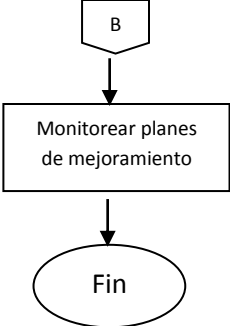
## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
Identificar la no conformidad o acción de mejora según las fuentes definidas en el numeral 5.2 y se registra su descripción en el Formato <i>Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</i> , el cual es entregado al responsable del proceso vinculado.	Todo el personal	Formulación adecuada de la no conformidad u oportunidad de mejora	Formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Identificar[Identificar la no conformidad]     Identificar --&gt; A{{A}} </pre>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION INTEGRAL DE CALIDAD	<b>Código:</b> <b>PRO-GIC-03</b>	
		<b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	
		<b>Fecha:</b> 2018/07/30	
		<b>Página:</b> 5 de 6	

<p>Determinar causas de las no conformidades y acciones de mejora según lo definido en el numeral 5.3</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>Análisis de Causas</p>		
<p>Determinar e implementar las acciones a realizar, responsables de su ejecución y seguimiento y fechas.</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>Definir responsables</p>	<p>Plan de Mejoramiento por proceso</p>	
<p>Enviar mensualmente a la Coordinación de Calidad los formatos de planes de mejoramiento a través de correo electrónico institucional, para su consolidación y seguimiento.</p>	<p>Líder del proceso</p>		<p>Formato plan de mejoramiento</p>	
<p>Consolidar los planes de mejoramiento en el Formato Plan de Mejoramiento Institucional y se realiza seguimiento trimestral evidenciando los avances obtenidos en cada proceso en el formato Plan de Mejoramiento Institucional para presentar a la Alta Dirección cuando lo requiera.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>		<p>Consolidado de Planes de Mejoramiento</p>	 

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION INTEGRAL DE CALIDAD	<b>Código:</b> PRO-GIC-03	
		<b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	
	<b>Fecha:</b> 2018/07/30	<b>Página:</b> 6 de 6	

Monitorear planes de mejoramiento según programación de la Oficina de Control Interno con el fin de evaluar el Sistema de Control Interno.	Profesional de Control Interno	Monitoreo planes de mejoramiento	 <pre> graph TD     B[B] --&gt; A[Monitorear planes de mejoramiento]     A --&gt; C((Fin))           </pre>
--	--------------------------------	----------------------------------	--

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera Versión SIGAMI
02	2018/07/30	Cambio Nombre del Proceso

Revisó	Aprobó
<b>NOMBRE:</b> EDWIN COSSIO <b>CARGO:</b> Técnico Operativo	<b>NOMBRE:</b> HECTOR EUGENIO CERVERA <b>CARGO:</b> Secretario de Planeacion