

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: PRO-SIG-03</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p>Versión: 04</p> <p>Fecha: 2019/05/15</p> <p>Página: 1 de 7</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 correctivas y de mejora, para de esta manera, promover la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Ibagué - SIGAMI.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los procesos de la Administración Municipal de Ibagué

3. BASE LEGAL:

- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015
- ISO 45001:2018
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

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.

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

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PiSAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: PRO-SIG-03</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p>Versión: 04</p> <p>Fecha: 2019/05/15</p> <p>Página: 2 de 7</p>	

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 Responsable del Proceso y su equipo de trabajo y enviarla al Representante de la Alta Dirección para MIPG, para su consolidación y control, con una frecuencia semestral o en el momento que éste lo solicite.

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 puede quedar en las actas de reuniones y es responsabilidad de los Responsables de Procesos y el Representante de la Alta Dirección para MIPG, asegurarse de ello.

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

5.1 FUENTES

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

TIPO DE ACCION	FUENTE
Acción Correctiva o de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditorías internas y externas de calidad - Análisis de datos - Revisión por la alta dirección - Quejas o reclamos de la ciudadanía - Análisis de la satisfacción del cliente - Análisis de riesgos - Resultados de evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional - Salidas no conformes o causas de no conformidades

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: PRO-SIG-03</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p>Versión: 04</p>	
		<p>Fecha: 2019/05/15</p> <p>Página: 3 de 7</p>	

5.2 ANALISIS DE CAUSAS

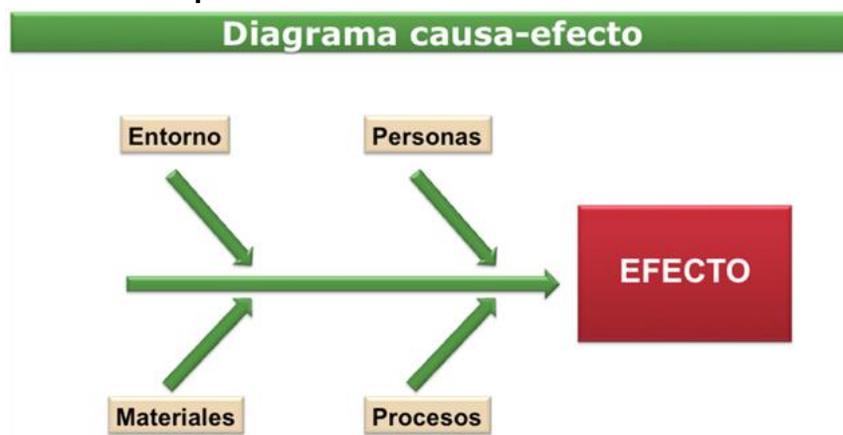
El análisis de las causas podrá realizarse utilizando entre otras, las siguientes técnicas de trabajo: lluvia de ideas, diagrama causa y efecto, 5W 2H y los 5 porqués. La técnica utilizada y las conclusiones deben ser registradas por el Responsable de cada proceso.

Análisis de 5W 2H

Cómo aplicarlo? Utilice las 5W 2H

WHAT.	Qué es?	⇓ Liste los problemas o situaciones que se puedan mejorar
WHY?	Por qué?	⇓ Defina con el grupo claramente las razones de importancia del problema seleccionado
WHERE?	Dónde?	⇓ Determine la ubicación del problema
WHO?	Quién?	⇓ Determine los responsables de llevar a cabo cada una de las etapas del proyecto
WHEN?	Cuándo?	⇓ Defina la fecha límite para alcanzar la solución del problema
HOW?	Cómo?	⇓ Reúna toda la información disponible cuantitativa y cualitativa
HOW MUCH?	Cuánto \$	

Diagrama Causa Efecto o Espina de Pescado:

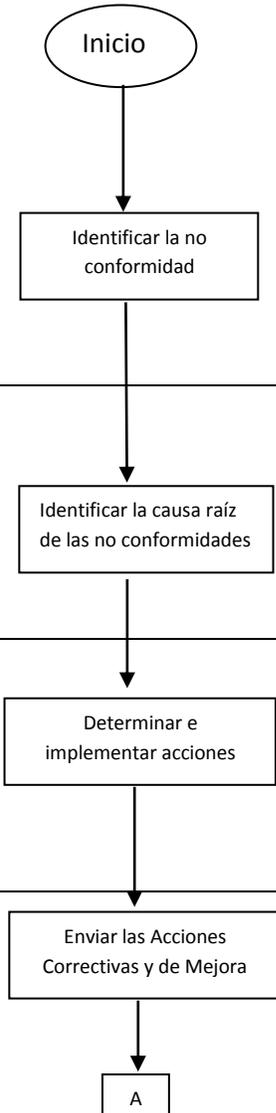


 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: PRO-SIG-03</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	
	<p>Fecha: 2019/05/15</p>		
	<p>Página: 5 de 7</p>		

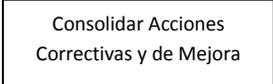
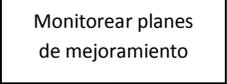
5.4 ALMACENAMIENTO

En cada proceso, se guardan los registros de los planes de mejoramiento en medio físico o magnético para generar autocontrol y se envían los archivos en magnético al Representante de la Alta Dirección para MIPG, 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 5.1 y se registra su descripción en el Formato <i>Acciones Correctivas y de Mejora</i> .	Audidores Internos Audidores Externos Responsables y participantes en los procesos	Formulación adecuada de la no conformidad u oportunidad de mejora	Formato Acciones Correctivas y de Mejora	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Identificar[Identificar la no conformidad] Identificar --> Causa[Identificar la causa raíz de las no conformidades] Causa --> Acciones[Determinar e implementar acciones] Acciones --> Enviar[Enviar las Acciones Correctivas y de Mejora] Enviar --> A{A} </pre>
Determinar la causa raíz de las no conformidades y acciones de mejora según lo definido en el numeral 5.2.	Responsable del Proceso y su equipo de trabajo	Análisis de Causa raíz	Formato Acciones Correctivas y de Mejora	
Determinar e implementar las acciones a realizar, responsables de su ejecución y seguimiento y fechas.	Responsable del Proceso y su equipo de trabajo	Definir responsables	Formato Acciones Correctivas y de Mejora	
Enviar semestralmente al Representante de la Alta Dirección los formatos de Acciones Correctivas y de Mejora a través de	Responsable del Proceso	Reporte semestral	Formato Acciones Correctivas y de Mejora	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-03 Versión: 04	
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Fecha: 2019/05/15 Página: 6 de 7	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
correo, para su consolidación y seguimiento.				
Consolidar las Acciones Correctivas y de Mejora y realizar seguimiento periódico evidenciando los avances obtenidos en cada proceso para presentar a la Alta Dirección cuando lo requiera.	Representante de la Alta Dirección para MIPG	Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción definido	Consolidado de Acciones Correctivas y de Mejora	
Monitorear planes de Acción según las responsabilidades definidas en el numeral 5.3	Auditor Interno o Representante de la Alta Dirección para MIPG o su delegado	Monitoreo Planes de Acción	No aplica	 

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PRO-SIG-03	
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 04 Fecha: 2019/05/15 Página: 7 de 7	

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera Versión SIGAMI
02	2018/07/30	Cambio Nombre del Proceso
03	2018/10/08	Actualización del procedimiento teniendo en cuenta las técnicas para el análisis de causa raíz, el rol del Representante de la Alta Dirección para MIPG, el formato de Acciones Correctivas y de mejora implementado en la entidad y los ajustes en las responsabilidades en la verificación de la eficacia de las acciones.
04	2019/05/15	Se actualiza cambio del nombre del proceso, de acuerdo al nuevo mapa de procesos.

Revisó	Aprobó
NOMBRE: Liliana Lamprea, Sanderson Cruz T, CARGO: Contratistas	NOMBRE: Héctor Eugenio Cervera B. CARGO: Secretario de Planeación