
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>Código:</b> PRO-SIG-03</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p><b>Versión:</b> 05</p>	
	<p><b>Fecha:</b> 2019/09/16</p> <p><b>Página:</b> 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

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>Código:</b> PRO-SIG-03</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p><b>Versión:</b> 05</p> <p><b>Fecha:</b> 2019/09/16</p> <p><b>Página:</b> 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.



## 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 a la Dirección de Fortalecimiento Institucional, 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 la Dirección de Fortalecimiento Institucional, 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"> <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> <li>- Salidas no conformes o causas de no conformidades</li> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>Código:</b> PRO-SIG-03</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p><b>Versión:</b> 05</p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2019/09/16</p> <p><b>Página:</b> 3 de 7</p>	

## 5.2 ANALISIS DE CAUSAS

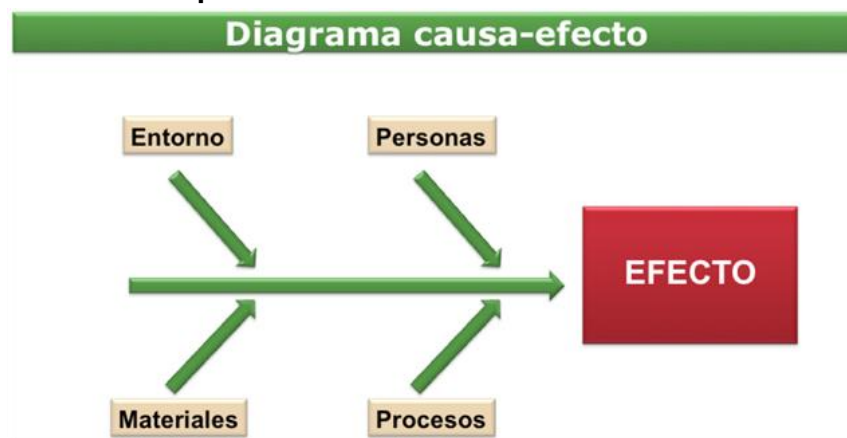
El análisis de las causas podrá realizarse utilizando entre otras, las siguientes técnicas de trabajo: lluvia de ideas, diagrama causa y efecto, 5W 2H y los 5 porqués. La técnica utilizada y las conclusiones deben ser registradas por el Responsable de cada proceso.



### Análisis de 5W 2H

**Cómo aplicarlo? Utilice las 5W 2H**

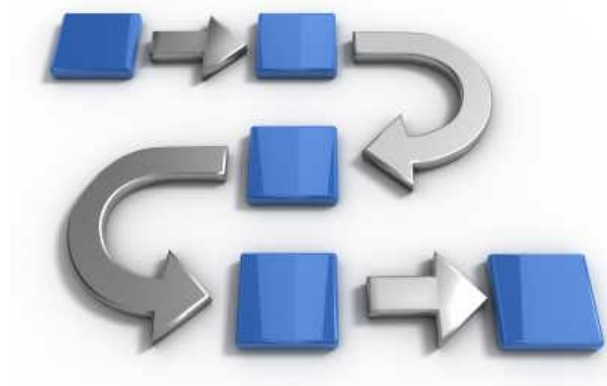
<b>WHAT.</b>	Qué es?	⇓ Liste los problemas o situaciones que se puedan mejorar
<b>WHY?</b>	Por qué?	⇓ Defina con el grupo claramente las razones de importancia del problema seleccionado
<b>WHERE?</b>	Dónde?	⇓ Determine la ubicación del problema
<b>WHO?</b>	Quién?	⇓ Determine los responsables de llevar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

### Diagrama Causa Efecto o Espina de Pescado:





 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>Código:</b> PRO-SIG-03</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p><b>Versión:</b> 05</p> <p><b>Fecha:</b> 2019/09/16</p> <p><b>Página:</b> 4 de 7</p>	

### Análisis 5 Por qué?



### 5.3 PLANES DE ACCIÓN O 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 acción o mejoramiento.
- El Plan de Acción 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 de mejora deben ser apropiadas para asegurar que las no conformidades no ocurran o vuelvan a ocurrir
- La verificación de la eficacia de los Planes de Acción resultantes de la identificación de No conformidades reales o potenciales generadas por las auditorías internas y su correspondiente cierre, la realizarán los Auditores Internos asignados a cada uno de los procesos o serán verificadas por parte del equipo de apoyo de la Dirección de Fortalecimiento Institucional, con autorización del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- En las demás fuentes de acciones correctivas y de mejora, diferentes a las Auditorías Internas, la verificación de la eficacia de las acciones la realizará el del equipo de apoyo de la Dirección de Fortalecimiento Institucional, o el Auditor Interno en el siguiente ciclo de auditorías que se realice en la entidad.

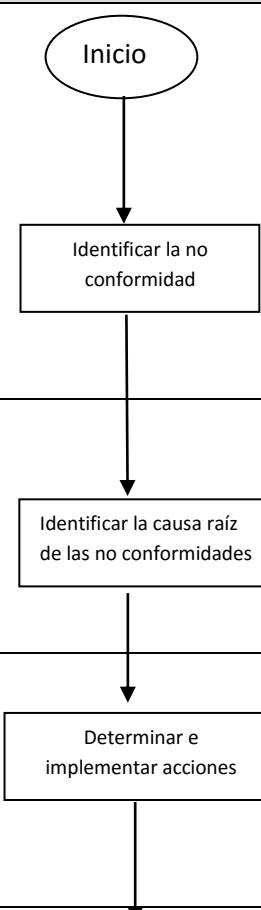
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>Código:</b> PRO-SIG-03</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p><b>Versión:</b> 05</p> <p><b>Fecha:</b> 2019/09/16</p> <p><b>Página:</b> 5 de 7</p>	



- Las evidencias del cierre de acciones correctivas o de mejora, se presentará en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o en la Revisión por la Dirección, para su aprobación.

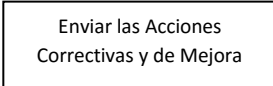


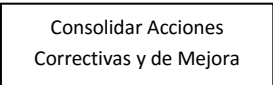
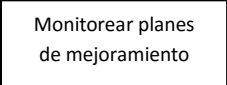

#### 5.4 ALMACENAMIENTO



En cada proceso, se guardan los registros de los planes de mejoramiento y/o acciones correctivas, en medio físico y/o magnético para generar autocontrol y se envían los archivos en magnético a la Dirección de Fortalecimiento Institucional, 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]) --&gt; A[Identificar la no conformidad]     A --&gt; B[Identificar la causa raíz de las no conformidades]     B --&gt; C[Determinar e implementar acciones]     C --&gt; Fin([Fin])           </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	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>Código:</b> PRO-SIG-03</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p><b>Versión:</b> 05</p> <p><b>Fecha:</b> 2019/09/16</p> <p><b>Página:</b> 6 de 7</p>	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
<p>Enviar semestralmente a la Dirección de Fortalecimiento Institucional los formatos de Acciones Correctivas y de Mejora a través de correo, para su consolidación y seguimiento.</p>	<p>Responsable del Proceso</p>	<p>Reporte semestral</p>	<p>Formato Acciones Correctivas y de Mejora</p>	 <p>↓</p>  <p>↓</p>  <p>↓</p>
<p>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.</p>	<p>Dirección de Fortalecimiento Institucional</p>	<p>Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción definido</p>	<p>Consolidado de Acciones Correctivas y de Mejora</p>	 <p>↓</p>
<p>Monitorear planes de Acción según las responsabilidades definidas en el numeral 5.3</p>	<p>Auditor Interno o Equipo de apoyo de la Dirección de Fortalecimiento Institucional</p>	<p>Monitoreo Planes de Acción</p>	<p>No aplica</p>	 <p>↓</p> 

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>Código:</b> PRO-SIG-03</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p><b>Versión:</b> 05</p> <p><b>Fecha:</b> 2019/09/16</p> <p><b>Página:</b> 7 de 7</p>	

## 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	2019/04/25	Se actualiza cambio del nombre del proceso, de acuerdo al nuevo mapa de procesos.
05	2019/09/16	Actualización de las responsabilidades de la Dirección de Fortalecimiento Institucional. Inclusión de las responsabilidades en el seguimiento, verificación de la eficacia y cierre de las acciones correctivas o de mejora.