



**PROCEDIMIENTO
MANEJO ACCIONES CORRECTIVAS
Y/O PREVENTIVAS**

PR-GC-05

Versión:	4
Fecha:	10/11/2022

Página 1 de 2

OBJETIVO:	Establecer una metodología, actividades, responsabilidades y controles para identificar las causas y definir las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias frente a una no conformidad detectada, buscando el mantenimiento y/o mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad de organización
ALCANCE	<p>Aplica a todos los procesos que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG del Concejo Municipal de Yumbo.</p> <p>Se excluye su aplicación para los riesgos que se identifiquen con la metodología establecida en el procedimiento de administración de riesgos que se origina en el proceso que lleva su mismo nombre.</p>
DEFINICIONES:	<p>ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real detectada u otra situación indeseable.</p> <p>ACCIÓN DE MEJORA: Acción tomada para aumentar la capacidad de cumplir requisitos preestablecidos y/o alcanzar objetivos trazados.</p> <p>ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>DIAGRAMA CAUSA-EFECTO: Herramienta estadística que expresa, de modo simple y fácil, la serie de causas de un efecto. Sirve para investigar, de forma sinérgica, las causas de una situación.</p> <p>GRÁFICO DE PARETO: Herramienta estadística utilizada para clasificar y determinar las causas vitales de un efecto.</p> <p>MEJORA CONTÍNUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.</p> <p>MEJORA DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.</p> <p>PROBLEMA: Es un resultado inesperado de una actividad, proceso o sistema, o algo que impide de manera grave el logro de resultados planificados.</p> <p>REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.</p> <p>RIESGO: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.</p> <p>TORMENTA DE IDEAS: Herramienta estadística empleada para estimular el pensamiento creativo de un equipo, con el propósito de generar y aclarar una lista de ideas, problemas o asuntos.</p> <p>MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Es un marco de referencia que permite Planear, Dirigir, Ejecutar, Hacer seguimiento, Evaluar y Controlar la Gestión de las entidades públicas.</p>

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
1	Recopilar y analizar información de retroalimentación sobre los procesos	Consolidar y analizar la información del desempeño de la Entidad y de sus procesos que sirva de base para establecer la necesidad de emprender Planes de Mejoramiento Correctivo o Preventivo	Recolectar y procesar información partiendo de los datos de desempeño del proceso	x	Responsable del Proceso
			Analizar comportamiento histórico de los datos y establecer tendencias		Resp. Procesos / MECI
2	Identificar No Conformidades Reales o Potenciales	Establecer como resultado de los análisis de datos, puntos críticos que están afectando negativamente la gestión	Establecer desviaciones a los resultados esperados		Resp. Procesos / MECI
			Determinar la existencia de No Conformidades Reales o Potenciales	x	Resp. Procesos / MECI
3	Conformar Equipo de Trabajo	Determinar los participantes en el análisis, solución de los problemas o prevención de riesgos	Determinar cargos involucrados en la acción de mejora		Resp. Procesos / MECI
			Conformar Equipo de trabajo	x	Resp. Procesos / MECI



**PROCEDIMIENTO
MANEJO ACCIONES CORRECTIVAS
Y/O PREVENTIVAS**

PR-GC-05

Versión:	4
Fecha:	10/11/2022
Página 2 de 2	

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
4	Analizar No Conformidades Reales o Potenciales	Determinar las causas raizales que estan originando No Conformidades Reales o Potenciales	Recopilar la información pertinente para atender la No Conformidad Real o Potencial (Qué, quién, cómo, dónde y cuándo)		Resp. Procesos / MECI
			Identificar las causas de la No Conformidad Real o Potencial aplicando la metodología más conveniente entre éstas: Validación de Causas, Lluvia de Ideas, Causa - Efecto, Diagrama de Afinidad, Diagramas de Correlación, Pareto, entre otras.		Resp. Procesos / MECI
			Identificar causas vitales de la No Conformidad Real o Potencial		Resp. Procesos / MECI
5	Formular y Enviar Plan de Mejoramiento Correctivo o Preventivo	Diseñar la acción de Mejora de tipo correctivo o preventivo dirigida a eliminar No Conformidades Reales o Potenciales	Formular Plan de Mejoramiento para contrarrestar causas vitales, teniendo en cuenta definir los siguientes elementos: Meta para la solución del problema o riesgo, qué hacer, quién, cómo, cuánto y cuándo hacerlo.		Resp. Procesos / MECI
			Enviar Plan de Mejoramiento para aprobación		Responsable del Proceso
6	Aprobar Plan de Mejoramiento	Garantizar el compromiso y disponibilidad para poder ejecutar el Plan de Mejoramiento	Determinar la viabilidad del Plan	x	Responsable del Proceso
			Aprobar Plan y Gestionar Recursos	x	Responsable del Proceso
			Registrar Plan de Mejoramiento aprobado en Formato de Estado de Acciones Correctivas, Preventivas y/o Mejora		Responsable del Proceso
7	Ejecutar, Controlar y Ajustar el Plan de Mejoramiento Correctivo o preventivo.	Implementar Plan de Mejoramiento dirigido a contrarrestar las No Conformidades Reales o Potenciales	Preparar y disponer de los recursos asignados	x	Responsables asignados
			Ejecutar las actividades previstas		Responsables asignados
			Hacerle seguimiento a los resultados parciales		Responsable del Proceso
			Ajustar Plan de Mejoramiento Real o Potencial según sea requerido		Responsable del Proceso
8	Evaluar la eficacia en la ejecución del Plan de Mejoramiento y cierre del mismo	Comprobar que el Plan de Mejoramiento ejecutado haya eliminado las causas de las no conformidades reales o Potenciales presentadas	Determinar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas en el plan de mejoramiento	x	Responsable del Proceso
			Determinar motivos que han originado incumplimiento de metas		Responsable del Proceso
			Identificar necesidad de realizar ajustes al plan de mejoramiento o de retomar los planes de contingencia previstos	x	Responsable del Proceso
			Concluir sobre la eficacia de la acción tomada e informar sobre el cierre de la misma		Responsable del Proceso
			Cerrar Plan de Mejoramiento de ser comprobada su eficacia		Responsable del Proceso
9	Estandarizar y socializar los resultados del plan de mejoramiento ejecutado	realizar los cambios requeridos como fruto de los planes de mejoramiento ejecutados	Establecer necesidad de ajustes a los criterios y métodos de operación y control de los procesos involucrados y/o del SGC	x	Responsable del Proceso
			Gestionar los cambios a la documentación	x	Responsable del Proceso
			Socializar cambios	x	Responsable del Proceso

Elaborado por: Ingrid Nathalia Gómez	Cargo: Contratista/Profesional	Firma: <i>Trinidad Gómez</i>
Revisado por: Carlos Samuel Arellano	Cargo: Profesional Universitario	Firma: <i>Carlos Samuel Arellano</i>
Aprobado por: Marisol Hernandez Sanchez	Cargo: Secretaria General	Firma: <i>Marisol Hernandez Sanchez</i>