

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código: MEJ-PR-05
		Versión: 01
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para realizar las actividades que permitan identificar, analizar, implementar, verificar y registrar las acciones correctivas que eliminen las causas de *no conformidades reales* del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Guatapé

2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de las No Conformidad y termina con las Acciones correctivas tomadas su Registro y Control

3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de los Líderes de cada Proceso y del Coordinador de Calidad el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TERMINOS:

4.1. **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

4.2. **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota: Una acción puede realizarse junto con una acción correctiva.

4.3. **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.4. **EFICACIA:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Nota-1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota-2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota-3: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Otras definiciones se encuentran en el Capítulo-3 de la norma NTCGP-1000:2004.

Elaboró: : Coordinadora de Calidad- Marleny García Ospina	Revisó: Comité de Calidad	Aprobó: Alcalde- Elmer Gustavo Arismendi Florez
Fecha: 10/09/2007	Fecha: 10/09/2007	Fecha: 10/09/2007
Firma :	Firma :	Firma :

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código: MEJ-PR-05
		Versión: 01
		Página 2 de 5

5. CONTENIDO:

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Identificar la No Conformidad: Cuando un Funcionario detecta una No Conformidad informa al líder del Proceso para su conocimiento y análisis. Las no conformidades se pueden identificar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los servicios no conformes. • Evaluación de la satisfacción de los clientes • Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes. • Resultados del seguimiento y medición de los procesos. (Auto evaluación) • Resultados de las auditorías internas y externas de calidad. • Resultados de la revisión por la dirección. • Otros, los cuales se deben especificar. 	Servidor Público	No Aplica
2	<p>Determinar la No Conformidad: El líder del Proceso y su equipo de trabajo analizan la necesidad de tomar una acción correctiva. De acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es no conformidad recurrente. • Si el grado de afectación es alto en la prestación del servicio. • Por metas planificadas no alcanzadas en la medición de los procesos. • Por hallazgos generados en las auditorías. <p>Si no es necesario se realizan los ajustes requeridos para eliminar la no conformidad y se termina el procedimiento. En caso contrario, se continúa con la actividad 3.</p>	Líder del Proceso	No Aplica
3	<p>Describir la No Conformidad: El Líder del Proceso o quien éste delegue, describe claramente el incumplimiento o no conformidad en el campo "Descripción de la No Conformidad" del formato MEJ-FR-10 "Registro de Acciones Correctivas".</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-10 Registro de Acciones Correctivas



PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código: MEJ-PR-05

Versión: 01

Página 3 de 5

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Realizar la Corrección (Acción Remedial o Temporal): En caso de ser posible efectuar una corrección al incumplimiento generado, el Líder del proceso o quien éste delegue se asegura de corregir y documentar en el formato MEJ -FR-05 Tratamiento a productos o servicios no conformes, el tratamiento dado a la no conformidad con el fin de reducir el impacto. Si no es posible tomar una acción remedial se diligencia colocando en el espacio no aplica.	Líder del Proceso	MEJ -FR-05 Tratamiento a productos o servicios no conformes
5	Identificar la(s) Causa(s): El Responsable del Proceso o quien este delegue, y su equipo de trabajo, realizan un análisis de la(s) causa(s) por la(s) cual(es) ocurrió la No Conformidad y la(s) registra(n) en el campo "Identificación de la(s) Causa(s) Reales" del MEJ -FR-10 "Registro de Acciones Correctivas". En la identificación de causas se pueden emplear diferentes métodos para la toma de decisiones, tales como; Diagrama Causa-Efecto o Espina de Pescado, Diagrama de Árbol, Lluvia de Ideas, Técnica de Grupo Nominal, Diagrama del Por qué, entre otros.	Responsable del Proceso	MEJ -FR-10 Registro de Acciones Correctivas
6	Establecer la Acción: El Responsable del Proceso o quien este delegue, y su equipo de trabajo, definen acciones para eliminar las causas raíces y asegurar que la no conformidad no vuelva a ocurrir, dejando evidencia de estos compromisos en el campo "Acciones a Tomar" del MEJ -FR-10 Registro de Acciones Correctivas, incluyendo los responsables de tomar la(s) acción(es), la fecha de cumplimiento y el responsable del seguimiento a la eficacia de la(s) acción(es) tomada(s). Es importante tener en cuenta que los responsables del seguimiento a las acciones tomadas deben ser diferentes a quienes tomaron la acción con el fin de asegurar la objetividad.	Responsable del Proceso	MEJ -FR-10 Registro de Acciones Correctivas
7	Ejecutar la Acción: El responsable(s) de tomar la(s) acción(es) se asegura(n) de eliminar las causas que generaron la no conformidad y de dejar las evidencias que se consideren pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas. Sí es posible, las evidencias se anexan al formato MEJ -FR-10 para el seguimiento a la eficacia.	Responsable de Ejecución	Registros Pertinentes

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código: MEJ-PR-05
		Versión: 01
		Página 4 de 5

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
8	<p>Realizar Seguimiento: El responsable de hacer el seguimiento (definido por el equipo de trabajo) evalúa el cumplimiento de los compromisos asumidos verificando que las acciones tomadas sí hayan eliminado la(s) causa(s) de la no conformidad(es) registrada(s). El responsable del seguimiento debe verificar que se tomen las acciones sin demora injustificada.</p> <p>Los resultados de la verificación se documentan en el campo <i>Seguimiento a la Eficacia</i> del MEJ -FR-10 "Registro de Acciones Correctivas", al igual que la fecha en la cual se realizó el seguimiento y se firma en señal de aprobación y le comunica al dueño del proceso.</p>	Responsable de Seguimiento	MEJ -FR-10 Registro de Acciones Correctivas
9	<p>En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse(n) tomado la(s) acción(es) propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar al responsable del proceso o a quien este delegue para asegurarse de la eliminación de las causas, y volver a la actividad 4 ó 5 si fuese necesario. La verificación de eficacia se realizará teniendo en cuenta la información consignada en el MEJ -FR-11 "Listado Maestro de Acciones Correctivas".</p>	Coordinador de Calidad	MEJ -FR-11 Listado Maestro de Acciones Correctivas
10	<p>Registro y Control: Los responsables de proceso registran en el MEJ -FR-11 "Listado Maestro de Acciones Correctivas", todas las acciones enviadas por los diferentes funcionarios de los procesos del SGC, les asignan un número consecutivo para su control, se aseguran de efectuar los análisis que consideren necesarios para el seguimiento y medición del proceso de Mejoramiento Continuo y los informes requeridos para la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	Coordinador de Calidad	MEJ -FR-11 Listado Maestro de Acciones Correctivas

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No Aplica.

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
MEJ -FR-10	Registro de Acciones Correctivas	Líder del Proceso y Coordinador de Calidad	Oficina de los Responsables	Carpeta de Acciones Correctivas, Proceso,	Manejo exclusivo de los responsables	El establecido en la tabla de	Destruir

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código: MEJ-PR-05
		Versión: 01
		Página 5 de 5

				Consecutivo		retención documental	
MEJ - FR-05	Tratamiento a productos o servicios no conformes	Líder del Proceso y Coordinador de Calidad	Oficina de los Responsables	Carpeta productos no conformes	Manejo exclusivo de los responsables	El establecido en la tabla de retención documental	Destruir
MEJ - FR-11	Listado Maestro de Acciones Correctivas"	Líder del Proceso y Coordinador de Calidad	Oficina de los Responsables	Carpeta Acciones Correctivas	Manejo exclusivo de los responsables	El establecido en la tabla de retención documental	Destruir

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		No aplica para esta versión

8. LISTADO DE ANEXOS:

Anexo No.1: MEJ -FR-10 Registro de Acciones Correctivas

Anexo No.2: MEJ -FR-11 Listado Maestro de Acciones Correctivas

Anexo No 3: MEJ-FR-05 Tratamiento a productos o servicios no conformes