

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA CÓDIGO: PR-MJ-03 VERSIÓN: O6 PÁGINA: 1 de 4	 Alcaldía de Rionegro Departamento de Antioquia
--	---	---

1. OBJETIVO		Describir los lineamientos para la toma de acciones correctivas y de mejora para eliminar las causas de una no conformidad con el fin de prevenir o evitar su ocurrencia y mejorar el desempeño de los procesos.	
2. ALCANCE		Este procedimiento aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad.	
3. RESPONSABLE		Líderes de procesos.	
4. DEFINICIONES			
NO CONFORMIDAD		Incumplimiento de un requisito.	
SERVICIO		Resultado de un proceso o conjunto de procesos.	
SERVICIO NO CONFORME		Servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas.	
REQUISITOS		Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.	
CAUSAS		Son las razones o motivos por los cuales se genera una no conformidad.	
ACCIÓN CORRECTIVA		Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada.	
ACCIÓN PREVENTIVA		Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa raíz de una no conformidad potencial.	
ACCIÓN DE MEJORA		Acción orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos relacionados con la calidad, con la eficiencia o la eficacia de la institución.	
CORRECCIÓN		Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.	
5. DESCRIPCIÓN			
Nº	Actividad	Responsable	Registro
1	Identificación según criterios para acciones correctivas y de mejora. 1. Acción Correctiva:	Líderes de procesos	N.A.

Elaboró: Profesional Contratista Fecha: 10 de agosto de 2024	Revisó: Subgerente administrativo financiero Fecha: 15 de agosto de 2024	Aprobó: Gerente Fecha: 30 de agosto de 2024
---	---	--

	●Incumplimiento de objetivos y política de calidad. ●Incumplimiento real de requisitos legales u otros compromisos. ●Interrupción del proceso de prestación del servicio. ●Incumplimiento de los procedimientos soporte de los procesos. ●Quejas y reclamos de los usuarios, repetitivas o recurrentes. ●Situaciones que, sin ser de gravedad, se presentan de forma repetitiva. ●Cuando la situación evidenciada, genere incrementos anormales en los costos o tiempos de prestación del servicio. ●Incumplimiento de metas de los indicadores. 2. Acciones de Mejora: Aquellas que nos permiten incrementar y mejorar el desempeño normal y actual de los procesos. Se pueden tomar en cualquier momento y debe ser un objetivo parmente de cada líder de proceso.		
--	--	--	--

2	Registrar: Registrar en el formato de acciones correctivas y de mejora.	Líderes de procesos	FTO-042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
3	Describir la no conformidad o mejora: Describir la no conformidad o mejora, para determinar sus características, a través de la recolección de datos como: • La frecuencia de ocurrencia • La fuente • Lugar en donde se presenta • La justificación para la mejora • Otros.	Líderes de procesos	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
4.	Identificar y clasificar las causas de la no conformidad: Identificar y analizar las posibles causas que originan la no conformidad, utilizando la técnica de análisis de los “5 porque” que faciliten detectar la causa raíz del problema y ayude a la solución de la no conformidad.	Líderes de procesos	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
5.	Definir un plan de acción: Establecer un plan de acción, describiendo las actividades necesarias para eliminar las causas de no conformidad o las mejoras, la fecha y el responsable de su cumplimiento.	Líderes de procesos	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.

6.	Desarrollar el plan: Realizar actividades descritas del plan de acción según fechas establecidas.	Líderes de procesos	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
7.	Realizar seguimiento a plan de acción: Realizar el seguimiento al plan de acción y registrarlo en el formato correspondiente.	Líderes de procesos	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
8.	Evaluar: Evaluar la eficacia del plan de acción para las acciones correctivas y determinar si es necesario convocar nuevamente a los involucrados para generar algún cambio en el plan de acción o comenzar de nuevo la aplicación de este procedimiento.	Control interno	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
9.	Cerrar la no conformidad o mejora Cerrar la no conformidad si las acciones correctivas fueron eficaces. Nota: Una acción es eficaz cuando con las acciones tomadas se elimina la causa raíz del problema y este no vuelve a suceder.	Control interno	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
10.	Informe: Presentar informe a la gerencia del estado de las acciones correctivas y de mejora implementadas, como dato de entrada para revisión por la dirección.	Mejoramiento	N.A.

6. CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Descripción del Cambio	Versión
01 de noviembre de 2013	Creación del documento	01
29 de julio de 2016	Revisión total del documento	02
28 de mayo de 2018	Revisión total de documento de acuerdo a los cambios que implica la versión 2015 de la ISO 9001	03
03 de septiembre de 2019	Revisión del documento y cambio de responsables	04
12 de mayo de 2020	Revisión total del documento Se realiza cambio de imagen Se cambia nombre de gerente y subgerente Se unifica el formato 042	05
30 de agosto de 2024	Se ajustan algunas responsabilidades y se cambia la imagen institucional	06

Elaboró: Profesional Contratista	Revisó: Subgerente administrativo financiero	Aprobó: Gerente
Fecha: 10 de agosto de 2024	Fecha: 15 de agosto de 2024	Fecha: 30 de agosto de 2024