

		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		P02-02
Emisor: Subgerencia Adm. y Ccial.		Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 20-agt-2020	L/C: G Pág. 1 de 4

Aplicación	Este procedimiento aplica para todos los procesos de la Empresa, donde se genera la necesidad de realizar acciones correctivas, encaminadas a la eliminación de causa de no conformidades Potenciales.
Alcance	Inicia con la identificación de la no conformidad y finaliza con el seguimiento al plan de acción implementado para corregir la causa de la no conformidad.
Objeto	Establecer las actividades, para el análisis, implementación y seguimiento de las acciones correctivas, con el fin de eliminar las causas de las no conformidades, mejorando el desempeño de los procesos y asegurando su oportunidad y pertinencia.
Responsables	Administrar: Subgerencia Administrativa y Comercial. Ejecutar: Líderes de proceso - Todas las áreas. Verificar: Jefe Control Interno. Aprobar: Gerencia General.
Documentos y Formatos Asociados	R02-02-01 Acciones correctivas. ISO 9011:2015 ISO 19011:2018 ISO/IEC 17025:2017
Glosario	<p>ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no Conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>ANÁLISIS DE CAUSA: Metodología mediante la cual se determina la raíz de un problema real o potencial, mediante técnicas, con el propósito de identificar el fondo del problema, Razón o motivo que permitió generarse la no conformidad.</p> <p>CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.</p> <p>MEJORA CONTINUA: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.</p> <p>NO CONFORMIDAD ISO 9001:2015: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>NO CONFORMIDAD POTENCIAL: Probabilidad de no cumplir con un requisito del cliente, de la norma, del sistema o legal.</p> <p>NO CONFORMIDAD REAL: Incumplimiento repetitivo de uno o varios requisitos del cliente, de la norma, del sistema o legal.</p> <p>REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p>

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Control Interno	Gerente General (E)
FECHA	Agosto de 2020		1 / 4

		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		P02-02
Emisor: Subgerencia Adm. y Ccial.	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 20-agt-2020	L/C: G	Pág. 2 de 4

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

Item	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Detección de las no conformidades (incumplimiento a un requisito en la norma, un requisito del cliente, un requisito legal o reglamentario, un requisito establecido en el sistema de gestión).</p> <p>Las no conformidades se pueden identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> A través de la autoevaluación del proceso o de su detección en cualquier etapa del proceso por fallas en el mismo. Por productos o servicios no conformes. Por el Análisis de datos e inspecciones regulares. Pueden también ser detectadas como resultado de la auditoria interna al Sistema de Gestión Integral. Por las Revisiones por la dirección. Por quejas de los clientes, usuarios y/o partes interesadas. Por Incumplimientos en estándares o metas. 	Dueños de procesos.	Procedimiento de acciones correctivas
2	Realizar el registrar la no conformidad	Dueños de Proceso	R02-02-01 Acciones correctivas
Corrección de la no conformidad			
3	<p>Cuando se genera una no conformidad se debe eliminar la no conformidad, es decir hacer una corrección inmediata.</p> <p>Esto tiene como fin corregir el mal resultado y su aplicación es inmediata, como una solución temporal.</p>	Dueños de proceso	R02-02-01 Acciones correctivas
Acción Correctiva			
4	Se usa para eliminar la causa raíz de la no conformidad, después de analizada e identificada y su aplicación requiere análisis experiencia y conocimiento y la solución es permanente.		

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Control Interno	Gerente General (E)
FECHA	Agosto de 2020		2 / 4

		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		P02-02
Emisor: Subgerencia Adm. y Ccial.		Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 20-agt-2020	L/C: G Pág. 3 de 4

5	<p>Realizar la identificación de las causas probables, por medio de la utilización de la herramientas de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flujograma. • Grafico Pareto. • Diagrama causa efecto • Hoja de verificación • Histograma • Diagrama de dispersión • Hoja de control • 5 porqués. • 5 Emes <p>Las causas comunes de las no conformidades están habitualmente dadas por Comunicaciones, el control de la información, los recursos, las responsabilidades el control de documentos, el seguimiento, la planificación, el control, las competencias, la concientización o el entrenamiento.</p>	Dueños de proceso	R02-02-01 Acciones correctivas
Plan de Acción			
6	<p>Proponer acciones que eliminen las causas.</p> <p>Cuando exista más de una solución se debe elegir la mejor alternativa de solución a las no conformidades se debe tener en cuenta costo, tiempo, impacto y eficacia.</p>	Dueños de proceso	R02-02-01 Acciones correctivas
7	<p>Determinar la acción de mejora.</p> <p>Se basará en el análisis de causas para determinar la acción de mejora a aplicar, identificando la metodología y las actividades que se deberán realizar para eliminar las causas del problema detectado, al igual que asignar la responsabilidad de implementar la acción de mejora y el plazo para su cumplimiento.</p> <p>Para la realización y control de la acción de mejora se informará al responsable de cumplir la acción de mejora.</p>	Dueños de proceso	R02-02-01 Acciones correctivas
8	<p>Revisión del Plan de Acción.</p> <p>Una vez propuesto el plan de acción se remitirá al jefe de control Interno y/o subgerente Administrativo y comercial para su revisión y aprobación de implementación.</p>	Dueños de proceso	R02-02-01 Acciones correctivas
9	<p>Implementar las acciones planificadas.</p> <p>El responsable designado para realizar el plan de acción debe coordinar las actividades encaminadas al cumplimiento de la decisión tomada y mantendrá la evidencia necesaria para comprobar la implementación de la acción de mejora.</p>	Responsable de aplicar la acción de mejora	R02-02-01 Acciones correctivas

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Control Interno	Gerente General (E)
FECHA	Agosto de 2020		3 / 4

		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		P02-02
Emisor: Subgerencia Adm. y Ccial.		Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 20-agt-2020	L/C: G Pág. 4 de 4

10	<p>Verificar si la acción fu eficaz.</p> <p>El jefe de control Interno y/o Subgerente Administrativo y Comercial deberán verificar la implementación de las actividades encaminadas a eliminar la causa del problema y determinara la efectividad de las acciones de mejora, también decidir si la solicitud de acción de mejora se cierra (finaliza adecuadamente) o se realiza nuevamente el análisis de causas debido al incumplimiento o ineficacia de la decisión tomada.</p> <p>El dueño de proceso adjuntará al Registro de Acciones Correctivas R02-02-01, el soporte o evidencia (documentos, fotografías, registros, productos, informes, análisis de datos...etc.) que se consideren adecuados para demostrar los resultados obtenidos al implementar la acción de mejora.</p>	Jefe de control Interno / Subgerencia Administrativa y Comercial	
11	Si las acciones no fueron eficaces, se establecen nuevas acciones y se implementan para volver a revisarlas.	Jefe de control Interno / Subgerencia Administrativa y Comercial	R02-02-01 Acciones correctivas
12	<p>Cierre de la no conformidad.</p> <p>Una vez agotado el procedimiento y verificada la eficiencia</p>	Jefe de control Interno / Subgerencia Administrativa y Comercial	R02-02-01 Acciones correctivas

(*)En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 , en los cuales se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE SCA ESP, expide la política de privacidad protección y seguridad de datos personales con el fin de garantizar que los datos personales suministrados y autorizados por nuestros , clientes, empleados, contratistas, proveedores, y demás personas que adquieran algún vínculo con la Empresa, se encuentren almacenados internamente con altos estándares de seguridad que garanticen su adecuado tratamiento y custodia.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha del Cambio	Versión que cambia	Motivo del cambio
20/08/2020	F	Actualización actividades del procedimiento

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Control Interno	Gerente General (E)
FECHA	Agosto de 2020		4 / 4