	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.ACP04-103
		Versión	3.0
PROCESO: Sistemas de Gestión		Fecha: 10/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Acciones Correctivas y/o Preventivas		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

Analizar, controlar y eliminar las causas de No Conformidades potenciales que podrían afectar los Sistemas de Gestión.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de la no conformidad potencial u oportunidad de mejora detectada en los diferentes procesos, continúa con el análisis del problema para determinar las causas de la no conformidad, la definición del plan de acción requerido para eliminar la causa de la no conformidad y la ejecución de planes de acción definidos. Finaliza con la revisión del seguimiento de las acciones tomadas y el reporte de las mismas hasta el cierre.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad implantado

Acción de Mejora: Acción tomada con el objeto de optimizar algún aspecto de los procesos de gestión, a fin de mejorar su nivel de calidad, efectividad y/o eficiencia en la Entidad.

Adecuación: Determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc, para cumplirlos requisitos.

Agenda de auditorías: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Auditado: Entidad, proceso o persona que ejecuta, verifica, controla o dirige una actividad o proceso el cual se va a auditar.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Criterios de auditoría: conjunto de políticas, requerimientos o requisitos; se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.


Conveniencia: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión, con las metas y políticas de la compañía.


Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
@Piedecuestana_
Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
@Piedecuestana_esp

Atención: 
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.ACP04-103
		Versión	3.0
PROCESO: Sistemas de Gestión		Fecha: 10/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Acciones Correctivas y/o Preventivas		COPIA CONTROLADA	

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.

Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de personas que aporten conocimientos o experiencias específicas.

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Plan de Auditoria: Descripción de las actividades en el sitio y arreglos para una auditoría.

Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Registro de No Conformidad: En el que se registra, clasifica y describe la no conformidad detectada y se respalda con la identificación de la evidencia objetiva.


4. DESARROLLO


No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Determinar la acción pertinente	Diligenciar el formato de registro de seguimiento a la acción correctiva y/o preventiva una vez detectado el problema o la oportunidad de mejora por parte del funcionario y del líder del Proceso. Los problemas u oportunidades de mejora se pueden detectar a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Medición y seguimiento de procesos. • Producto no conforme • Resultado de indicadores • El reporte de atención al ciudadano • Auditorias • Revisiones por la Dirección • Medición de la Satisfacción del cliente 	Todos los Líderes de Proceso	Acción Correctiva y/o Preventiva
2.	Establecer la acción a implementar	Revisar la acción correctiva y/o preventiva y determinar la necesidad de aplicar las acciones pertinentes con el fin de evitar su recurrencia o para evitar que una situación potencialmente indeseable para el sistema de gestión de la calidad se presente.	Todo el personal de la entidad	Acción Correctiva y/o Preventiva
	Análisis de	Con base en el análisis, se determina su causa, mediante la aplicación de técnicas estadísticas (lluvia de ideas, diagramas,	Todo el personal de la	Acción

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

	PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.ACP04-103
		Versión	3.0
PROCESO: Sistemas de Gestión		Fecha: 10/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Acciones Correctivas y/o Preventivas		COPIA CONTROLADA	

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
3.	causas	causa – efecto, técnica de los tres qué, entre otras), apropiadas a cada caso y que contribuyan a esclarecer el origen de la misma.	entidad	Correctiva y/o Preventiva
4.	Evaluar el plan de acción	Conocida la causa de la no conformidad se determina el plan de acción a seguir para su eliminación, designando responsables y se procede a su implementación. El plan de acción definido se registra en el formato “Acción correctiva/preventiva	Todo el personal de la entidad	Acción Correctiva y/o Preventiva
5.	Seguimiento	Verificar el cumplimiento y eficacia del plan de acción implementado, y registrar los resultados en el formato “acción correctiva/preventiva”. Si la acción tomada no fue eficaz se continúa nuevamente desde la actividad 2 del presente procedimiento.	Todo el personal de la entidad	Acción correctiva y/o Preventiva

5. NORMATIVA LEGAL

- NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC-GP 1000:2009 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- Ley 872. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios
- Decreto 943 del 214
- DUT 1072 de 2015
- Resolución 0312 de 2019

6. RIESGOS

- Incumplimiento del plan de acción generando que las causas a los problemas continúen.
- Desconocimiento por parte de los funcionarios del diligenciamiento de estos formatos.
- Plan de acción inadecuado para la acción correctiva y/o preventiva que se levante.

7. INDICADOR

Acciones C-P-M Cerradas/ Acciones C-P-M generadas*100

8. PUNTO DE CONTROL

Seguimiento a las no conformidades detectadas


9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



☎ Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 ✉ Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 🌐 http://www.piedecuestanaesp.gov.co
 🐦 @Piedecuestana_
 📘 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 📷 @Piedecuestana_esp

Atención: 🕒
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.ACP04-103
		Versión	3.0
PROCESO: Sistemas de Gestión		Fecha: 10/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Acciones Correctivas y/o Preventivas		COPIA CONTROLADA	

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVIO
GABRIEL ABRIL ROJAS- Gerente	12/02/2020	Electrónico
LEONARDO DUEÑES GOMEZ- Gestión de Planeación Institucional	12/02/2020	Electrónico
JHONATTAN SISA BASTILLA- Gestión Administrativa y Financiera	12/02/2020	Electrónico
ELSA MARINA TAPIAS PINEDA- Oficina de Control Interno	12/02/2020	Electrónico
LILIANA VERA PADILLA – Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	12/02/2020	Electrónico
CRISTIAN MEDINA- Gestión Técnica y de Operaciones	12/02/2020	Electrónico
SILVIA SIERRA- Gestión Comercial	12/02/2020	Electrónico

10. HISTORIAL DE REVISIONES


Versión	Descripción del cambio	Fecha
0.0	Emisión del Documento	15 de Octubre de 2016
1.0	Actualización Actividades	07 de Junio de 2017
2.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	06 de Febrero de 2018
3.0	Actualización de la Información Documental y cambio de código en el proceso	11 de Febrero de 2020

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional en Sistemas de Gestión
Revisó	Leonardo Dueñes Gómez	Director oficina Planeación Institucional
Aprobó	Leonardo Dueñes Gómez	Director oficina Planeación Institucional

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa