

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-SG.ACP04-210
		Versión	4.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 12/03/2025	
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 auditoria.

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 auditoria.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria 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.

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

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 12/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

	PIEDEQUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-SG.ACP04-210
		Versión	4.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 12/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Acciones Correctivas y/o Preventivas		COPIA CONTROLADA	

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 acción correctiva y/o preventiva una vez detectada la NC o la oportunidad de mejora. Las NC u oportunidades de mejora se pueden detectar a través de: • 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 los Sistemas de Gestión se presente.	Todo el personal de la entidad	Acción Correctiva y/o Preventiva
3.	Análisis de causas	Con base en el análisis, se determina su causa, mediante la aplicación de técnicas estadísticas (lluvia de ideas, diagramas, causa – efecto, técnica de los tres por qué, entre otras), apropiadas a cada caso y que	Todo el personal de la entidad	Acción Correctiva y/o Preventiva

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 12/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-SG.ACP04-210
		Versión	4.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 12/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Acciones Correctivas y/o Preventivas			COPIA CONTROLADA

No.		Metodología	Responsable	Registro
		contribuyan a esclarecer su origen.		
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. NORMATIVIDAD APLICABLE

- NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC-ISO 9001:2015 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 las NC continúen.
- Desconocimiento por parte de los funcionarios del diligenciamiento de estos formatos.
- Plan de acción inadecuado.

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 DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Todo el personal de la entidad	Inmediato	Electrónico

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 12/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-SG.ACP04-210
		Versión	4.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 12/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Acciones Correctivas y/o Preventivas			COPIA CONTROLADA

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	
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
4.0	Actualización de la información y TRD	12 de marzo de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró y Revisó	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	María Angélica Ruiz Reyes	Jefe Oficina de Planeación Institucional

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 12/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------