 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES E IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Código: PR-EM-09
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/09/2024

## 1. OBJETIVO

Identificar y analizar las no conformidades, registrando y realizando seguimiento y Control de la eficacia de acciones correctivas implementadas que eliminen las causas de las mismas, en los Procesos del Sistema de Gestión Institucional.

## 2. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los Líderes de cada Proceso, del Coordinador de Calidad y del Secretario de Evaluación y Control el cumplimiento y la adecuada aplicación de este procedimiento.

## 3. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de no conformidades y termina con el registro y seguimiento a la eficacia y cierre de las acciones correctivas implementadas para eliminarlas y la aplicación de acciones de mejoramiento al procedimiento.

## 4. DEFINICIONES Y TERMINOS

**No Conformidad:** Incumplimiento o no satisfacción de un requisito.

**Requisito:** Necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Puede haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros. Se habla de requisito especificado cuando está establecido, por ejemplo en un documento como en el caso de requisitos reglamentarios y legales.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una “No conformidad” detectada.

**Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable - con el propósito de impedir que se reproduzca

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.



Alcaldía de Itagüí

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES E IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código: PR-EM-09

Versión: 05

Fecha actualización:  
30/09/2024

### 5. CONTENIDO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>1. Identificar la No Conformidad:</b> El Líder del Proceso, Identifica la No Conformidad a través de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de las salidas no conformes.</li><li>• Medición de la satisfacción de los usuarios y/o partes interesadas</li><li>• Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y/o partes interesadas</li><li>• Resultados del seguimiento y medición de los Procesos. (Auto evaluación)</li><li>• Resultados de las auditorías internas y externas de calidad.</li><li>• Resultados de las auditorías independientes</li><li>• Resultados de la revisión por la dirección.</li><li>• Otros, los cuales se deben especificar.</li></ul>	Líder de Proceso	No Aplica
<p><b>2. Determinar la corrección o acción remedial inmediata:</b> El Líder del Proceso y su equipo de trabajo analizan la necesidad de aplicar una acción correctiva remedial o temporal, de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si es no conformidad recurrente.</li><li>• Si el grado de afectación es alto en la prestación del servicio.</li><li>• Por metas planificadas no alcanzadas en la medición de los Procesos.</li><li>• Por metas Gerenciales no logradas.</li><li>• Por Quejas, Reclamos o Denuncias presentadas por la ciudadanía.</li><li>• Materialización de Riesgos de Gestión o de Corrupción</li><li>• Por hallazgos generados en las auditorías.</li><li>• Por incumplimientos legales, reglamentarios o de los requerimientos de los usuarios.</li></ul> <p>Y la documenta en el “<i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i>”, de forma digital</p>	Líder del Proceso	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<p><b>3. Realizar la Corrección (Acción inmediata Remedial o Temporal):</b> En caso de ser posible efectuar una corrección al incumplimiento generado, de manera inmediata, el Líder del Proceso o quien éste delegue se asegura de corregir y documentar de forma digital en el “<i>FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes</i>”, cuando se trate de estas o en el “<i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i>”, el tratamiento dado a la no conformidad con el fin de reducir el impacto.</p> <p>Si no es posible tomar una acción remedial, se continúa con el</p>	Líder del Proceso	FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes  FO-EM-15 Plan de Mejoramiento



Alcaldía de Itagüí

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES E IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código: PR-EM-09

Versión: 05

Fecha actualización:  
30/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
procedimiento.		
<b>4. Describir o transcribir la No Conformidad:</b> El Líder del Proceso o quien éste delegue, describe claramente de manera digital, el incumplimiento o no conformidad en el campo "Hallazgo" del "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento", cuando se trata de "No Conformidades" detectadas en auditorías, se transcribe tal cual fue identificada por el auditor.	Líder del Proceso	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<b>5. Identificar la(s) Causa(s) de la No Conformidad:</b> El Líder del Proceso 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 "Método/Análisis de Causas" del "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento".  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, 5 o 3 por qué?, entre otros, el cual debe ser analizado en comité y evidenciado en acta, que debe ser referenciada en el campo "Método y Análisis de Causas", indicando además el método aplicado y la conclusión; es decir, cómo se eligió la causa a tratar (ejemplo; # de Votos nominales).	Líder del Proceso	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<b>6. Establecer la Acción Correctiva:</b> El Líder del Proceso y su equipo de trabajo, definen acciones para eliminar las causas raíces y asegurar que la no conformidad no se vuelva a presentar, dejando evidencia de estos compromisos en el campo "Acción de Mejoramiento" del "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento", seleccionando que se trata de una Acción Correctiva, en el campo "Tipo de Acción" 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), este registro se produce y conserva en medios digitales.  <b>Nota:</b> 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.	Líder del Proceso	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<b>7. Ejecutar la Acción Correctiva:</b> El responsable(s) de realizar la(s) acción(es) establecidas, las ejecuta dentro de los plazos acordados, asegurándose de que estas eliminen las causas que generaron la no conformidad y de aplicar los Controles para que no vuelva a ocurrir y registra las evidencias pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas.	Responsable de Ejecución	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<b>8. Realizar Seguimiento y verificar la eficacia de las</b>	Responsable de	FO-EM-15



Alcaldía de Itagüí


## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES E IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código: PR-EM-09

Versión: 05

Fecha actualización:  
30/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>acciones:</b> El responsable de hacer el seguimiento una vez vencido el plazo acordado, 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), que se hallan realizado de manera oportuna y que estas hayan sido eficaces para evitar que se vuelva a presentar la misma no conformidad.</p> <p>Los resultados de la verificación se documentan en el campo “Análisis del Seguimiento” del “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento”, en medio digital, indicando la fecha en que se realizó.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse tomado la(s) acción(es) propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar al Líder del Proceso a través de medios electrónicos y volver a la actividad 4 ó 5 si fuese necesario.</p>	Seguimiento	Plan de Mejoramiento
<p><b>9. Autorizar el Cierre de la Acción:</b> El Líder del Proceso en Comité Primario, verifica el seguimiento efectuado por el responsable y si lo encuentra conforme, autoriza mediante “Acta” el cierre de las Acciones cumplidas, registradas en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento”.</p>	Líder del Proceso	FO-DE-01 Acta FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<p><b>10. Cerrar o Solicitar el Cierre de las Acciones implementadas a las No conformidades:</b> El Líder del Proceso o la persona designada registra el cierre de las acciones aplicadas producto del Autocontrol o solicita mediante oficio al Secretario de Evaluación y Control el cierre de las acciones implementadas o en las asesorías de Calidad solicita el cierre de las acciones implementadas a las no Conformidades, acorde a lo Establecido en la Actividad 8 del “PR-EM-10 Procedimiento para Elaboración y Seguimiento de planes de mejoramiento”, anexando en medio digital el acta de autorización del cierre de las mismas.</p>	Líder del Proceso	Oficio Acta de Asesoría
<p><b>11. Reportar periódicamente el Estado de las Acciones Correctivas:</b> Trimestralmente el Líder de Proceso, remite a la Coordinación de Calidad a través de correo electrónico, el seguimiento de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento indicando el estado de las mismas, de la misma forma debe enviar a la Secretaría de Evaluación y Control los planes de mejoramiento solicitados en los plazos establecidos por ellos</p>	Líder del Proceso	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<p><b>12. Presentar a la Alta Dirección los resultados del seguimiento y Control:</b> El Profesional Universitario, delegado</p>	Profesional Universitario	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES E IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Código: PR-EM-09
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/09/2024


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
por el Director del DAP consolida las acciones correctivas reportadas por los Líderes de los Procesos, incluyendo el estado de las mismas y realiza los análisis que considere necesarios para presentar los resultados del seguimiento y Control de las acciones correctivas implementadas a los Procesos del Sistema de Gestión Institucional a la Alta Dirección.		
<b>13. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Profesional Universitario, delegado por el Director del DAP, realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando y documentando de forma digital en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” las oportunidades de mejoramiento, de acuerdo a lo establecido en el Proceso d “Evaluación y Mejoramiento Continuo”.	Profesional Universitario	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>14. Aplicar acciones de mejoramiento:</b> El Profesional Universitario, delegado por el Director del DAP o el Responsable de la acción, aplica las acciones de mejoramiento establecidas en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”, verificando la eficacia de las mismas, y diligencia el seguimiento de forma digital, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Profesional Universitario Enlace MIPG	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las Entidades Territoriales.
- Norma Técnica de Calidad ISO 9001. Sistema de Gestión de la calidad
- PR-DE-05 Procedimiento para la Gestión de los riesgos y las Oportunidades
- Política Institucional de Riesgos

## 7. CONTROL DE REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA


Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Líder del Proceso	Oficina de los Responsables	PC del responsable / Carpeta	Backup's Claves de acceso	2 Años	Eliminar

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES E IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Código: PR-EM-09
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/09/2024

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-EM-13	Registro de Salidas No Conformes			Mejoramiento			
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						
FO-DE-01	Acta	Líder del Proceso	Oficina de los Responsables	PC del responsable / Carpeta Actas Comité Primario	Backup's Claves de acceso	2 años	Archivo Central

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	Creación del Documento
02	04/02/2016	Se eliminaron los registros de Acciones Correctivas y Listado Maestro de Acciones Correctivas y se consolida la información contenida en estos registros, en el FO-AM-09 Plan de Mejoramiento. Se modificaron las actividades, el Control de registros y anexos donde se referenciaban dichos formatos.
03	23/02/2017	Se modificaron las actividades, se incluyó el formato FO-DE-01, se incluyeron las 2 últimas actividades, se ajustó la normatividad aplicable. Cambios aprobados mediante Acta.08 de del 23/02/2017
04	13 /11/2020	<p><b>Se modificó:</b></p> <p>El Nombre del Procedimiento, anteriormente "Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas". La redacción del "Objetivo". El orden y el concepto de algunas "Definiciones y Términos". La redacción de la Actividad 1, la redacción y código del registro de las actividades 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 12, 13 y 14, se invierte el orden de las actividades 3 y 4</p> <p><b>Se incluyó:</b></p> <p>En los "Responsables" el Secretario de Evaluación y Control y el Coordinador de Calidad. Las Actividades 10 y 11. El FO-DE-11 Matriz de Riesgos, en los registros de las actividades 13 y 14, en el "Control de Información Documentada y en los anexos. El decreto 1499 de 2017 en los "Documentos de Referencia"</p> <p><b>Se eliminó:</b></p> <p>De los "Documentos de Referencia" la ley 872 de 2003, los decretos 4110 de 2004 y 4485 de 2009 y la NTC GP 1000.</p> <p>Cambios aprobados Mediante Acta N°08 del 13/11/2020</p>

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE NO CONFORMIDADES E IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Código: PR-EM-09
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/09/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
No Aplica	24/09/2021	Se revisa el procedimiento y se encuentra conforme. No requiere actualización. Acta Comité Primario N° 10 del 24/09/2021
No Aplica	14/10/2022	Se revisa el procedimiento y se encuentra conforme. No requiere actualización. Acta Comité Primario N° 11 del 14/10/2022
05	04/09/2024	<p><b>Se modificó:</b></p> <p>Sistema de Gestión Institucional de Calidad y Sistema de Integrado de Gestión Institucional por “Sistema de Gestión Institucional”.</p> <p>En el Numeral 5 Contenido en las actividades 5, se cambia “Causas” por “Método/Análisis de Causas”</p> <p>En las actividades 2, 4-6 y 8-14 se incluyó la producción y almacenamiento de registros digitales, como estrategias que contribuya a la reducción de las afectaciones al cambio climático, evitando el consumo de papel y por lo tanto la producción de gases de efecto invernadero.</p> <p>Cambios aprobados en Acta N°09 del Comité Primario del 04/09/2024</p>

## 9. ANEXOS

FO-DE-01 Acta

FO-DE-11 Matriz de Riesgos

FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento.