

	PROCESO	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	SI-P05
	PROCEDIMIENTO	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Definir el método para estudiar, establecer, analizar y hacer eliminación de las causas generadoras de la No conformidad materializada o aquella susceptibles de presentarse en algún Procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión SIG de la ESSMAR E.S.P “SIGES” definiendo las acciones correctivas, preventivas y de mejoras necesarias para tratarlas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión SIG de la ESSMAR E.S.P “SIGES”.

Inicia con el reconocimiento de la No conformidad presentada o aquella susceptibles de presentarse y finaliza con el registro y revisión de la acción de mejora implementada.

3. RESPONSABLES

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo del Grupo del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Equipo auditor:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jangel Dávila	Nombre: Luis Lozano	Nombre: Luis Lozano
Cargo: P.U. SIG y MIPG Fecha: 07/10/2020	Cargo: Coord. Grupo SIG Fecha: 08/10/2020	Cargo: Coord. Grupo SIG Fecha: 09/10/2020

	PROCESO	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	SI-P05
	PROCEDIMIENTO	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	VERSIÓN	01

- **No conformidad NC:** Incumplimiento de un requisito.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- **SIG:** Sigla para referenciar el Sistema Integrado de Gestión
- **SIGES:** Es el nombre que identifica el Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; el cual agrupa la sistematicidad de los procesos de la empresa como un todo que integra la proyección de resultados a partir de las entradas y materializadas con las salidas y/o resultados de cada proceso.

5. GENERALIDADES

- 5.1 La ejecución de este procedimiento está sujeta a aplicarse con ocasión a la ocurrencia de No Conformidades presentadas y/o detectadas en el seguimiento hecho al proceso, de igual forma cuando el líder de proceso lo considere necesario en harás de garantizar mejoras para el proceso.
- 5.2 Las acciones correctivas, preventivas o de mejora a implementarse pueden desprenderse de: auditorías internas o externas, reclamación de las partes interesadas, servicios No conformes, seguimiento hecho al/los proceso (s), revisión de la matriz de riesgo, medición de satisfacción, revisión del SIG, acciones correctivas tomadas previamente, entre otros.
- 5.3 Para documentar las desviaciones que se presenten en el proceso se debe diligenciar los formatos [SI-F13 Formato para la Toma de Acciones Correctivas/Preventivas](#) y [F-F14 Formato para la Toma de Acciones de Mejora](#).
- 5.4 Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Identificar la No Conformidad (NC) presentada:</u></p> <p>Da a conocer al responsable del proceso, previa identificación del origen de la no conformidad, esto de acuerdo a la forma de cómo se desprendió la NC (En el numeral 5.1 de generalidades se describen las formas).</p>	Cualquier funcionario	N/A
2	<p><u>Identificar las causas que la originaron:</u></p>	Líder de proceso	SI-F13 Toma de Acciones

	PROCESO	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	SI-P05
	PROCEDIMIENTO	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Identifica las causas de la No conformidad materializada o aquella susceptibles de presentarse en el Procesos, para ello se diligencia el formato SI-F13 Toma de Acciones Correctivas o Preventivas cuando aplique hacer una acción correctiva o preventiva; ó se diligencia el formato SI-F14 Toma de Acciones de Mejora , en caso de que corresponda a una acción de mejora.		Correctivas o Preventivas ; SI-F14 Toma de Acciones de Mejora .
3	<p><u>Analizar la Determinación de la acción:</u></p> <p>Analiza la causa que origino la NC, y determina la posibilidad de adoptar acciones para evitar o eliminarla y así evitar la ocurrencia de desviaciones en el futuro</p>	Líder de proceso	N/A
4	<p><u>Determinar la acción:</u></p> <p>Establece la acción para eliminar o prevenir la desviación presentada, para ello el líder de proceso designa los responsables y el cronograma de su implementación.</p>	Líder de proceso	N/A
5	<p><u>Controlar y hacer seguimiento a la acción implementada:</u></p> <p>Hace seguimiento a la (s) accione (s) implementadas y procede en hacer registro en el formato SI-F13 Toma de Acciones Correctivas o Preventiva ó en el formato SI-F14 Toma de Acciones de Mejora, según corresponda.</p> <p>Nota: Para este caso, el seguimiento es hecho por el líder de proceso, en el caso de las auditorías internas el seguimiento es efectuado por el auditor líder o por el grupo SIG cuando la auditoria es externa.</p>	Líder de proceso	SI-F13 Toma de Acciones Correctivas Preventiva SI-F14 Toma de Acciones de Mejora
6	<p><u>Revisar y registrar la efectividad de la acción:</u></p>	Grupo SIG/Secretaria General	SI-F13 Toma de Acciones Correctivas/Prev

	PROCESO	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	SI-P05
	PROCEDIMIENTO	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Revisa la acción implementada determinado su efectividad, para ello se rastrea lo registrado en el formato SI-F13 Toma de Acciones Correctivas/Preventivas, SI-F14 Toma de acciones de mejora.		entiva; SI-F14 Toma de Acciones de Mejora

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- SI-P05 Procedimiento Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos"
- Modelo Integral de planeación y Gestión MIPG.

	PROCESO	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	SI-P05
	PROCEDIMIENTO	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	VERSIÓN	01

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
SI-F13	Formato de Toma de Acciones Correctivas	Grupo SIG	Permanente	Grupo SIG	Por Código y Fecha	N/A
SI-F14	Formato para la Toma de Acciones de Mejora	Grupo SIG	Permanente	Grupo SIG	Por Código y Fecha	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

11. ANEXOS

Si aplica

