

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		
	CÓDIGO: EST-PIC-PC-007	VERSIÓN: 05	FECHA: 11/07/2023
			Página 1 de 4

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para identificar, establecer y controlar el seguimiento a las acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema integrado de Gestión de la Calidad.

2. Alcance

Este procedimiento inicia con la detección de hallazgos y finaliza con los seguimientos realizados a los planes de acción adoptados.

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.
Auditoría interna	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría
Hallazgo	Hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Mejora continua	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Eficiencia	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Efectividad	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría
Eficacia	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4. Documentos de referencia y normatividad

Ley 87 de 1993: "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Área Administrativa en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1499 del 2017 "Por medio del cual se modifica el decreto 1083 del 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 del 2015.

NTCISO 9001:2015: Norma Internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.

Resolución 21 del 21 de Junio de 2014 "por medio de la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Calidad"



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ**

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

CÓDIGO: EST-PIC-PC-007

VERSIÓN: 05

FECHA: 11/07/2023

Página 2 de 4

5. Responsable del procedimiento

Responsable de cada proceso (Todas las Áreas)

6. Relación de formatos y anexos

EST-PIC-PC-006-FM-005 FORMATO DE ACCIONES DE MEJORA

EST-PIC-PC-006-FM-009 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

7. Descripción de las actividades del procedimiento

No.	Descripción de la actividad	Responsable		Punto de control y/o Registros
		Área	Cargo	
1	<p>Identificar la no conformidad o Acción de Mejora:</p> <p>Se identifica la no conformidad o acciones de mejora a través de cualquiera de las fuentes como son: Auditorías internas, Auto Evaluación, Evaluación Independiente, Producto no conforme, Insatisfacción usuario, Aporte para Mejora del Sistema, y se registran en el Formato EST-PIC-PC-006-FM-005 FORMATO DE ACCIONES DE MEJORA.</p>	Todas las Áreas	Responsables de cada Proceso	EST-PIC-PC-006-FM-005 FORMATO DE ACCIONES DE MEJORA
2	<p>Determinar las causas de las No conformidades y Acciones Definir las causas de las No conformidades.</p> <p>Nota: Revisar el hallazgo de acuerdo con su alcance, frecuencia e impacto frente al Sistema Integrado de Gestión.</p>	Todas las Áreas	Responsables de cada Proceso	EST-PIC-PC-006-FM-005 FORMATO DE ACCIONES DE MEJORA
3	<p>Registrar la acción correctiva, la corrección y el plan de acción</p> <p>Según EST-PIC-PC-006-FM-005 FORMATO DE ACCIONES DE MEJORA, una vez se encuentra completamente diligenciado el formato estas son entregadas a la persona a quien corresponda.</p>	Todas las Áreas	Responsables de la acción.	EST-PIC-PC-006-FM-005 FORMATO DE ACCIONES DE MEJORA





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

CÓDIGO: EST-PIC-PC-007

VERSIÓN: 05

FECHA: 11/07/2023

Página 3 de 4

4	Realizar Seguimiento: Se realiza seguimiento y deja evidencia de cada acción trabajada.	Sistema de gestión de Calidad	Responsable del SGC.	
5	Monitorear las acciones En las fechas programadas el responsable de verificar la acción debe realizar seguimiento a cada una de las acciones realizadas. Si las acciones se han cumplido y no se han vuelto a presentar el hallazgo se determina que la acción ha sido eficaz y el responsable la podrá cerrar, en caso de que no se haya cumplido se podrá dejar una nueva fecha o en su defecto se cerrará por no haber sido eficaz la acción en caso de que se reitere del hallazgo.	Todas las Área	Responsables de cada Proceso	EST-PIC-PC-006-FM-009 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO
6	Consolidar y verificar el estado de las acciones. Se consolida toda la información allegada al Área de calidad y se verifica cuáles de esas no conformidades ya fueron subsanadas.	Sistema de gestión de Calidad	Responsable del SGC.	Evidencias de los cierres EST-PIC-PC-006-FM-009 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO
7	Monitorear los planes de mejoramiento: Según programación del área Administrativa, se realiza monitoreo de avances y consolidación de los planes de mejoramiento con el fin de evaluar el Sistema Integrado de Gestión.	Sistema de gestión de Calidad	Responsable del SGC.	EST-PIC-PC-006-FM-009 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO
8	Archivar documentos: Se archivan los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento de acuerdo con los lineamientos de archivo y tablas de retención documental.	Área Administrativa	Área Administrativa	





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

CÓDIGO: EST-PIC-PC-007

VERSIÓN: 05

FECHA: 11/07/2023

Página 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Tipo de Cambio
28/11/2014	01	Se crea el documento.
16/04/2015	02	Se modifican Actividades.
28/11/2018	03	Actualización normatividad vigente y revisión de las actividades del procedimiento.
10/10/2022	04	Se realiza actualización del logo del instituto.
11/07/2023	05	Se modifican las actividades del proceso y se relacionan dos nuevos formatos.

CONTROL DE EMISION

Responsable	Nombres y apellidos	Firma	Cargo
Elaboró:	Miguel Ricardo Quiroga		Responsable SGC (OPS)
Aprobó:	Shirley Jiménez		Profesional Universitario
Adoptó:	Héctor Moncada		Director Ejecutivo

