







<p> Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2  </p>	<p>  SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD <small>Certificado No. GP 121-1</small>  <small>Certificado No. SC 8808-1</small> </p>	<p> Fecha de Aprobación: Septiembre 2016 </p>
<p>ACCIONES CORRECTIVAS</p>		<p>Versión: 4</p>
		<p>Página 1 de 4</p>



PROCEDIMIENTO

“ACCIONES CORRECTIVAS”

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 emserpla e.s.p.</p>	 <p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p> <p>Certificado No. GP 121-1</p>	 <p>Fecha de Aprobación: Septiembre 2016</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS</p>	
	<p>Versión: 4</p> <p>Página 1 de 4</p>	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita analizar y eliminar las causas de No conformidades reales, mediante la adopción de acciones correctivas apropiadas y que tras su implementación, sean eficaces para evitar que éstas se vuelvan a presentar.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la Organización desde la detección de un hallazgo o no conformidad, hasta la verificación de la eficacia de los planes de acción establecida.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- ✓ **No conformidad potencial:** Es el posible no cumplimiento de un requisito especificado.
- ✓ **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- ✓ **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.




4. DESARROLLO

4.1 IDENTIFICACION Y REGISTRO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Las no conformidades pueden ser identificadas durante Auditorías Internas o Externas, Quejas o Reclamos de los clientes, Seguimiento a los Procesos, Reportes de Producto no Conforme, Análisis de Riesgos (Inaceptable), Análisis de indicadores de Gestión (Incumplimiento durante tres meses consecutivos), Revisiones Gerenciales y requerimientos de entes de control para lo cual serán documentadas en el formato **“Acciones Correctivas”**.

Identificado el hallazgo, se deberá realizar la corrección, y el análisis de las causas que dieron origen a la misma; para tal fin se utilizarán técnicas estadísticas, entre las cuales podría utilizarse “lluvia de ideas”, con la participación de las personas involucradas en el proceso en el cual se detectó el problema.

“Lluvia de ideas: Es una técnica para estimular el pensamiento creativo del equipo de trabajo, con el propósito de generar y aclarar una lista de ideas, que permitan identificar la causa y la solución de un problema.

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 emserpla e.s.p.</p>	 <p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p> <p>Certificado No. QP 121-1</p>	 <p>Fecha de Aprobación: Septiembre 2016</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS</p>	
	<p>Versión: 4</p> <p>Página 1 de 4</p>	

Tiene dos fases:

- ✓ Fase creativa: todos los involucrados en el problema generan un listado de ideas que pueden estar ocasionando el problema. El objetivo es generar tantas ideas como sea posible.
- ✓ Fase de Aclaración: los involucrados revisan la lista de ideas para evaluarlas y definir la idea definitiva que detalla la causa real de la no conformidad y su solución.”

Con el objeto de eliminar la causa identificada, se establece una acción que elimine el problema detectado o potencial no conformidad, estableciendo de igual forma los responsables para la toma de acciones y el plazo de ejecución de las mismas.

4.2 APLICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

El responsable de la acción correctiva o el Representante de la Dirección debe asegurar que se apliquen las correcciones, y se realicen de acuerdo con la planificación realizada, así como registrar las evidencias objetivas que permitan su posterior verificación y comprobación para la eliminación de las causas de la no conformidad real. Éstas correcciones deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades.




4.3 REVISION Y SEGUIMIENTO

Establecidas las acciones, quien haya identificado la no conformidad real o potencial, o el Representante de la Dirección, deberá verificar que el plan de implementación de acciones se haya definido correctamente, registrar los resultados obtenidos de las acciones tomadas, en el formato **“Acciones Correctivas”**, evidenciar actividades, responsables y fechas que contribuyan a eliminar dicha no conformidad. A su vez establecer si la “Acción Correctiva” tomada, continúa abierta o puede ser cerrada definitivamente.

En caso de no ser eficaz la acción tomada, se revisarán los pasos anteriormente descritos y se tomará otra acción.

4.4 CIERRE DE LA ACCION CORRECTIVA

Una no conformidad se considerará cerrada cuando se evidencie y se hayan constatado los registros que indiquen las correcciones realizadas, y que hayan eliminado las causas de la no conformidad real.

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 emserpla e.s.p.</p>	 <p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p> <p>Certificado No. GP 121-1</p>	 <p>Certificado No. SC 6868-1</p>	<p>Fecha de Aprobación: Septiembre 2016</p>	
	ACCIONES CORRECTIVAS			<p>Versión: 4</p>
				<p>Página 1 de 4</p>

Cerrada la acción, el Representante de la Dirección verificara la eficacia de las acciones tomadas, para que dicho hallazgo no sea recurrente.

La Empresa buscará aumentar su capacidad de cumplir y mejorar los requisitos de calidad internos y externos por medio de las acciones, para evitar las no conformidades.

5. FORMATOS

- ✓ Formato Acciones Correctivas

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Reviso	María Elcy Bonilla Cubides	Representante de la Dirección	
Aprobó	Mario Montilla Cabrera	Gerente	

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN A CAMBIAR	FECHA	DESCRIPCIÓN	APROBÓ
01	2008	Mejora Continua	
02	Octubre 2010	Mejora Continua	
03	Febrero 2014	Mejora Continua	
04	Septiembre 2016	Mejora Continua	