

## 1. OBJETIVO:

Identificar mecanismos necesarios que aseguren la aplicación efectiva de acciones correctivas y/o de mejora, encaminadas a eliminar las causas de no conformidades detectadas o potenciales que afecten la calidad de los servicios de la Secretaría Distrital de Educación, o a implementar mejoras en los servicios y/o procesos.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a las no conformidades halladas en los servicios o procesos del Sistema de Gestión de Calidad que requieran una acción correctiva; o a acciones encaminadas a mejorar los servicios y procesos.

## 3. DEFINICIONES:

**Acción Correctiva:** Acción tomada sobre la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable para que esta no se presente nuevamente.

**Acción de mejora:** Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

**Corrección** (Tratamiento Inmediato a NC): Acción inmediata que mitiga el impacto causado por la presencia de una salida no conforme.

**Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.

**Eficiencia:** Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

## 4. RESPONSABLE:

Técnico Operativo de Gestión Organizacional.

**5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO:**

ITEM	ACTIVIDADES	DETALLE Y RESPONSABLES	REGISTROS/ DOCUMENTOS
1	<b>IDENTIFICAR Y EVALUAR LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD O DE LA MEJORA</b>	<p><b>FUNCIONARIOS Y/O RESPONSABLE DE PROCESO</b></p> <p>El funcionario que detectó la no conformidad o mejora diligencia el formato de acciones correctivas y/o de mejora SE-GO-P05-R01 teniendo en cuenta que una acción correctiva se genera a partir de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reporte de salidas no conformes.</li> <li>b) Quejas y reclamos.</li> <li>c) Informes de auditorías internas y externas.</li> <li>d) Seguimiento a los procesos.</li> </ul> <p>El responsable del proceso se reúne con los funcionarios encargados para documentar la No Conformidad presentada o la Mejora identificada. Nota: En el levantamiento del plan de acción se utiliza la metodología de los 5 porqué para determinar la causa raíz y establecer las acciones pertinentes para eliminarla y/o para lograr la mejora del servicio y/o proceso.</p>	<p>Acciones Correctivas y/o de Mejora SE-GO-P05-R01</p>
2	<b>SOLICITAR ACCIÓN CORRECTIVA Y/O DE MEJORA</b>	<p><b>FUNCIONARIOS Y/O RESPONSABLE DE PROCESO</b></p> <p>Cuando en un proceso se genera una acción correctiva y/o de mejora el responsable o funcionario encargado envía a gestión organizacional la solicitud de aprobación de la acción para su inclusión en el registro de acciones correctivas y/o de mejora SE-GO-P05-R01 asignándosele un código de identificación. Luego de haber aprobado la acción propuesta y asignado el código de identificación es devuelta al proceso.</p>	<p>Acciones Correctivas y/o de Mejora SE-GO-P05-R01</p>

<b>3</b>	<b>VERIFICAR EL CIERRE DE LA ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO, TÉCNICO OPERATIVO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL</b> Se realiza seguimiento a los procesos para verificar el estado de las acciones y su eficacia. Si existe incumplimiento, es decir: a. Si no se ha cumplido con la fecha de cierre: se solicita al responsable de la ejecución explicar las causas del incumplimiento, se analizan y se presentan alternativas de solución para replantear o finalizar el plan. b. Si se cierra y no fue eficaz: se reúne con el responsable del proceso o funcionario encargado para analizar el problema y presentar alternativas de solución para la nueva implementación del plan.	Acciones Correctivas y/o de Mejora SE-GO-P05-R01

### 7. REGISTROS ASOCIADOS

Acciones correctivas y/o de mejora SE-GO-P05-R01

### 8. CONTROL DE CAMBIOS

<b>No. VERSION</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>
01	PRIMERA EMISIÓN	18/01/2010
02	Se incluye ítem de actividades en la descripción detallada del procedimiento Se incluye el numeral 7 Monitoreo y Seguimiento, en el cual se nombra el indicador de medición de las acciones Correctivas Efectivas y Acciones Preventivas Efectivas. Se Modifico el Formato de en el cual se incluye Nombre y cargo de quién detecta el problema/aspecto por mejorar, Seguimiento al Plan de Acción (Actividad – Fecha – Ejecutada – Sin Ejecutar), Cierre de la no conformidad/aspecto por mejorar, Observaciones del Cierre (¿Por qué fue eficaz? Descripción de evidencias de la eficacia).	26/05/2010
03	Se modifica el responsable de procesos Asesor de Planeación por	08/11/2010

	<p>Asesor de Despacho – Representante de la Dirección Se incluye la palabra documentos en la casilla correspondientes a registros. Se modifica el nombre del secretario de Despacho. Se incluye al Representante de la Dirección a la actividad 3 verificación de cierre de no conformidad. Se incluye en el registro Acciones Correctivas y/o Preventivas SE-GO-P05-R01, fecha en la cual se detecta la no conformidad.</p>	
04	<p>Se cambia en el encabezado el logotipo de la Alcaldía Distrital de Barranquilla. Se cambia nombre de procedimiento Acciones Correctiva y/o Preventivas por Acciones Correctivas</p>	13/12/2017
05	<p>En La actividad 1 se le agregó la asignación de un código a cada acción que se genera, en la actividad 2 se especifica la metodología que se va a aplicar para eliminar la causa raíz de la no conformidad.</p>	14/02/2020
06	<p>Se cambia el nombre del procedimiento Acciones correctivas por acciones correctivas y/o de mejora. Se cambia el nombre del formato SE-GO-P05-R01 acción correctiva por SE-GO-P05-R01 acción correctiva y/o de mejora. Se cambia el nombre de la actividad 1° identificar y evaluar la causa de la no conformidad por identificar y evaluar la causa de la no conformidad o de la mejora. Se cambia nombre de la actividad 2° solicitar acción correctiva por solicitar acción correctiva y/o de mejora. Se cambia nombre de la actividad 3° verificar el cierre de la no conformidad por verificar cierre de la acción.</p>	09/08/2021

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MARGARITA JACQUIN LASCARRO Técnico Operativo Gestión Organizacional	ZULLY OÑATE Profesional Universitario Gestión Organizacional	BIBIANA RINCÓN LUQUE Secretaria de Despacho