

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> CMC-IN-01
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Versión:</b> 01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 01/04/2024

<b>RESPONSABLE:</b>	Todos los Líderes de Procesos.
<b>PROCESO:</b>	Control y mejora continua
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer un método unificado de trabajo para identificar, dimensionar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Municipal Para La Salud “EMSA”, definir las acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las Acciones Correctivas o preventivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.
<b>ALCANCE:</b>	Aplica a todas aquellas acciones tanto correctivas como preventivas resultantes de las no conformidades halladas en los servicios o procesos de los Sistemas de Gestión de Calidad de la Empresa Municipal Para La Salud “EMSA”. También aplica para aquellas acciones implementadas en iniciativa propia de los responsables de procesos que tiendan al mejoramiento de los mismos.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

El servidor Público competente del área respectiva identifica las no conformidades en las Auditorías de Calidad internas y Externas ó en el desarrollo habitual del proceso.

Las no Conformidades que se detecten durante las auditorías internas de calidad, se manejan documentando en la matriz “GE-FO-03 Plan de mejoramiento”, el hallazgo identificado y notificando mediante correo electrónico al responsable del proceso que se ha creado para su respectivo trámite.

1. El líder del proceso o funcionario público, identifica y valora las causas para las conformidades, describiendo en la identificación causas aquellas razones que justifican el hallazgo no conforme o la acción de mejora.
2. Teniendo en cuenta la causa raíz, se plantean las acciones a implementar para gestionarla.
3. Se asigna a las personas para ejecutar las acciones correctivas o preventivas para la eliminación de las no conformidades, con las respectivas fechas, que corresponden al momento en que debe quedar ejecutado el plan en su totalidad.
4. El responsable del seguimiento (profesional de control interno), es el encargado de recibir las acciones correctivas y preventivas para realizar el seguimiento, estando atento a las fechas de gestión y cierre para su validación.
5. Si aún no se han cerrado las no conformidades se procede así:
6. Se solicita al líder del proceso que presente un informe donde explique las causas del incumplimiento en el cierre de las no conformidades, y que registre en la matriz un nuevo plan de acción con su respectivo cronograma de ejecución (sin eliminar el anterior).
7. Al cumplirse la fecha de cierre del plan de acción, el responsable del seguimiento debe validar la eficacia del mismo, confirmando que se haya cerrado la no conformidad; si esta no fue eficaz, con el líder del proceso se analizan y se presentan otras alternativas de solución.

Las acciones preventivas se generan a raíz de no conformidades potenciales, cuya identificación y análisis serán realizadas de acuerdo a lo establecido para no conformidades reales.

Su seguimiento será también conforme a lo acordado para el tratamiento de las acciones correctivas.