

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MEDE.203.18.I.02
	INSTRUCTIVO	VERSION 1
		Fecha Aprobación: 12/02/2014

INSTRUCTIVO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

BUZON DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS



La norma técnica de calidad NTC GP:1000:2009, en el numeral 8.2 Seguimiento y Medición establece Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Es por esto que la Alcaldía Municipal de Cartago adopto el procedimiento MEDE 203.14.12.P.02 “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” con el cual prevé eliminar las causas de no conformidades potenciales y este incluye entre otras:

- a. Determinar no conformidades potenciales,
- b. Determinar e implementar las acciones necesarias
- c. Registrar los resultados de las acciones tomadas y
- d. Revisar las acciones preventivas tomadas preventivamente.

OBJETIVO: Establecer los lineamientos y mecanismos a través de los cuales se dará

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MEDE.203.18.I.02
	INSTRUCTIVO	VERSION 1
		Fecha Aprobación: 12/02/2014

uniformidad al diligenciamiento del formato de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora de las quejas, sugerencias y reclamos encontradas en las dependencias de la Administración Municipal.

ALCANCE: Este instructivo es la herramienta que establece los parámetros para el correcto proceder de las acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora en cada una de las dependencias de la Alcaldías Municipal de Cartago; inicia con la Queja, Sugerencia o Reclamo instaurada por el contribuyente o usuario y termina con las acciones realizadas por los responsables del proceso en cada una de las dependencias de la Administración Municipal.




PASO 1:

- El 30 de cada mes la oficina de calidad del Municipio de Cartago realiza el proceso de revisar y recoger las Quejas, sugerencias y reclamos que se encuentran dentro de los Buzones instalados en todas las dependencias de la Administración.

PASO 2:


- La oficina de calidad del Municipio elabora el acta en la cual se detallan cada una de las quejas, sugerencias y reclamos encontradas en los Buzones y se remite al Despacho del Alcalde y dependencias donde se encontraron dichas quejas mediante circular.
- Por correo institucional se remite formato de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (Formato MEDE.203.18.F.05) a aquellas dependencias que tienen quejas, sugerencias y reclamos con el fin de que en el término de quince (15) días hábiles posterior al recibo sean remitidas nuevamente con las acciones que realizaron para subsanar esta informalidad del contribuyente.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MEDE.203.18.I.02
	INSTRUCTIVO	VERSION 1
		Fecha Aprobación: 12/02/2014

PASO 3:


- Diligenciamiento del Formato MEDE.203.18.F.05

FECHA: Febrero 5 de 2014 No. 001-2014	
NO CONFORMIDAD O HALLAZGO: Queja	
FUENTE: Buzón de Sugerencias	
NO CONFORMIDAD REAL (DEBILIDAD)_____ NO CONFORMIDAD POTENCIAL (RIESGO)_____ OPORTUNIDAD DE MEJORA ___X___	
DEFINICION DEL HALLAZGO (QUE, QUIEN, COMO, CUANDO, DONDE, CANTIDAD)	
Se encontró un reclamo interpuesto por la Señora Gloria Inés Hurtado, en la revisión el 31 de Enero de 2014 en la Secretaría de Salud; en este Documento la ciudadana Manifiesta, "Vine a buscar a la funcionaria de quejas y no la encontré y la secretaria me informo que volviera al día siguiente y que ella no podía hacer nada y tengo una necesidad urgente en salud."	
RESPONSABLE DEL REGISTRO DE LA NO CONFORMIDAD:	RESPONSABLE DE LA ACCION CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA
NOMBRE: Gloria Inés González Quintero	FIRMA:
	NOMBRE: NELSON OSORIO CORTES
CARGO: Técnico Administrativo; Oficina del SIGA	CARGO: Secretaría de Salud
ANALISIS DE CAUSAS: (PORQUE SE PRESENTA EL PROBLEMA - CAUSA RAIZ)	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MEDE.203.18.I.02
	INSTRUCTIVO	VERSION 1
		Fecha Aprobación: 12/02/2014

PLAN DE ACCION			
ACCION	TIPO	RESPONSABLE	PLAZO
		Secretario de Salud	
SEGUIMIENTO			
FECHA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	
		Gloria Inés González Q	
Las acciones fueron ejecutadas? Si ____ No ____ Parcialmente ____		Fecha de cierre de la no conformidad o hallazgo	
¿Las acciones fueron eficaces? Eliminó la causa del problema ____ El problema se solucionó parcialmente ____ El problema no se soluciono ____		Observaciones: _____ _____ _____	
AC: ACCION CORRECTIVA AP: ACCION PREVENTIVA OP: OPORTUNIDAD DE MEJORA			

En el formato, la primera parte (Fecha, No, no conformidad o hallazgo, Fuente, no conformidad real, no conformidad potencial, Oportunidad de Mejora, definición del Hallazgo, Responsable del registro de la no conformidad, responsabilidad de la acción correctiva, preventiva y de mejora) va diligenciado por la oficina de Calidad. La segunda parte (Análisis de Causa, Plan de Acción, Acción-

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MEDE.203.18.I.02
	INSTRUCTIVO	VERSION 1
		Fecha Aprobación: 12/02/2014

Tipo; Plazo y si las Acciones fueron ejecutadas) las debe diligenciar la dependencia en la cual se encontró la Queja, Sugerencia o Reclamo.

Se tiene en cuenta que la causa; es describir que generó esa Queja, sugerencia o reclamo del contribuyente.

En la Acción se debe establecer que mecanismo se va a realizar para corregir Queja, sugerencia o reclamo del contribuyente.

Y en el tipo se coloca una AC: Cuando es Acción Correctiva, AP: Acción Preventiva y OP: Oportunidad de Mejora, y finalmente el plazo en el que se van a desarrollar estas acciones para la mejora continua.