

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 10
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		31-03-2014

### 1. OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para prevenir, minimizar o eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales, así como las que propendan por el mejoramiento continuo en los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la no conformidad real o potencial o la oportunidad de mejora en los procesos, la formulación e implementación del plan de acción y termina con la elaboración del informe trimestral.

### 3. BASE LEGAL

- Ley 872 de 2003
- Decreto 4110 de 2004
- Decreto 4485 de 2009

### 4. DEFINICIONES

#### 4.1 ACCIÓN PREVENTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

#### 4.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

#### 4.3 CORRECCIÓN

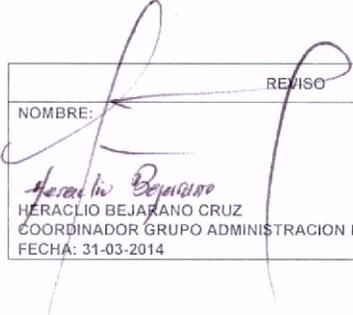
Acción inmediata que se toma para evitar que se continúe presentando la no conformidad detectada.

#### 4.4 EFICACIA

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

#### 4.5 MEJORA CONTINUA

Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

REVISÓ	APROBO
NOMBRE:  HERACLIO BEJARANO CRUZ COORDINADOR GRUPO ADMINISTRACION DEL SIG FECHA: 31-03-2014	NOMBRE:  LAURA VALDIVIESO JIMENEZ SECRETARIA GENERAL FECHA: 31-03-2014

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 10
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		31-03-2014

#### 4.6 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

#### 4.7 OPORTUNIDAD DE MEJORA

Son acciones de mejoramiento general, emprendidas de manera autónoma e independiente, se asocia con el autocontrol.

#### 4.8 PROBLEMA

Resultado no esperado en la ejecución de una actividad.

#### 4.9 PRODUCTO O SERVICIO

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

#### 4.10 PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

El producto que incumple un requisito legal, técnico o del cliente.

#### 4.11 REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### 4.12 REPROGRAMACIÓN

Es determinar un nuevo plazo para la ejecución de la acción.

#### 4.13 REPLANTEAMIENTO

Es definir una(s) nueva(s) actividad(es) para resolver las causas del hallazgo, de manera que sustituya la(s) inicialmente prevista(s).

#### 4.14 REFORMULACIÓN

Consiste en retomar el hallazgo, identificar nuevamente las causas y establecer un plan distinto al que inicialmente se había propuesto.

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 FUENTES PARA IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

- a. No conformidades de auditorías internas de calidad y de gestión
- b. No conformidades de auditorías externas de calidad
- c. Peticiones, Quejas y Reclamos de los ciudadanos

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 10
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		31-03-2014

- d. Indicadores de gestión de los procesos
- e. Revisión por parte de la Dirección
- f. Evaluación de la satisfacción del cliente
- g. Problemas, no conformidades u oportunidades de mejora identificados por personal del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (Autocontrol)
- h. Productos no conformes

Las acciones correctivas formuladas como resultado de las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad y de Gestión y de las auditorías externas de calidad, serán presentadas por los responsables de los procesos a la Oficina de Control Interno, quien verificará su cumplimiento y eficacia.

Las acciones preventivas, correctivas y de mejora provenientes de las demás fuentes, serán presentadas por los responsables de los procesos a la Administración del SIG, quien verificará su cumplimiento y eficacia.

## 5.2 METODOLOGÍA PARA ESTABLECER LA CAUSA RAÍZ DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL O DEL PRODUCTO NO CONFORME

- a. Para determinar la causa raíz de la no conformidad, se utilizará como metodología la lluvia de ideas proveniente de las reuniones de los equipos de trabajo con experiencia en el tema y responsables de adelantar las actividades relacionadas con el objeto de la no conformidad.
- b. En el caso de las acciones de mejora por no referirse a la superación de no conformidades reales o potenciales, no se requiere análisis de causas, ni categorización de éstas.

## 5.3 CONSIDERACIONES

- a. Este Procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión del MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.
- b. Las situaciones o no conformidades detectadas, el análisis de las causas, así como el plan de acción establecido para superarlas, se deben registrar en el Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora (F01-PR-SIG-06).
- c. Se exceptúan de la anterior disposición los hallazgos provenientes de la auditoría realizada por la Contraloría General de la República, los cuales se registrarán en los formatos establecidos por esta Entidad.
- d. En el Ministerio se han establecido tres tipos de acciones:
  - **Preventivas**, dirigidas a eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
  - **Correctivas**, dirigidas a eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
  - **Mejora**, estas acciones no están asociadas a no conformidades reales o potenciales y se dirigen a aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. Se refieren a proyectos que tengan impacto institucional o en el proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 10
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		31-03-2014

- e. La Alta Dirección del Ministerio será informada periódicamente sobre el proceso de implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- f. Para el caso de no conformidades reales o de producto no conforme, los responsables de los procesos deben asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- g. La modificación de las acciones preventivas, correctivas o de mejora, están permitidas para las eventualidades en las que de manera anticipada se observe:
  - Que el tiempo para la ejecución de la acción no será suficiente.
  - Que las actividades planteadas presentan dificultad para su realización dentro de los plazos establecidos, o
  - Que definitivamente no resolverán la situación que la motivó.

Las modificaciones se formalizan enviando un correo electrónico, solicitando la reprogramación, replanteamiento o reformulación, al administrador del SIG o al Jefe de la Oficina de Control Interno, según corresponda, indicando la justificación.

Las modificaciones se efectuarán bajo los siguientes criterios:

**Reprogramación:** Se formaliza con la solicitud de una nueva fecha para la finalización de la acción. Se admitirán hasta dos reprogramaciones.

**Replanteamiento:** Se formaliza con la solicitud de sustitución de una actividad. No implica una nueva acción, pero puede implicar una reprogramación.

**Reformulación:** Se formaliza con la solicitud de eliminación de un plan completo. Implica una nueva solicitud en el Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora (F01-PR-SIG-06). La acción anterior se retira del SIG.

#### 5.4 VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

- a. Se ha estimado que el lapso mínimo de maduración de una acción preventiva, correctiva o de mejora es de tres (3) meses después de la fecha de terminación de su implementación, esta verificación se hará con cortes trimestrales. Se pueden presentar casos que ameriten periodos más extensos para medir su impacto, en tales casos se analizará nuevamente el tiempo requerido para la medición de la eficacia de la acción y se dejará constancia de los criterios tenidos en cuenta en el análisis efectuado.
- b. Se considera que la acción correctiva o preventiva es eficaz cuando en el periodo de los tres meses de maduración no se presenta recurrencia de la no conformidad o materialización de la no conformidad potencial. Sin embargo, esta evaluación no garantiza que la causa de la no conformidad real o potencial no se vuelva a manifestar en el futuro.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 10
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		31-03-2014

- c. La eficacia de las acciones de mejora, se medirá teniendo en cuenta que estas hayan logrado los objetivos para los cuales fue implementada.
- d. En el caso de que la acción preventiva o correctiva no haya sido eficaz, se le comunicará al responsable del proceso, para que realice nuevamente el análisis de causas y formule el plan de acción correspondiente. Estas actividades se repetirán hasta que se obtenga la certeza de la eficacia de las acciones tomadas.

## 6. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Identifique la no conformidad real o potencial o la oportunidad de mejora.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso o el Auditor	
2	Describa la situación detectada.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso o el Auditor	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
3	Formule la actividad inmediata (corrección) que le permita corregir la no conformidad real.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
4	Realice el análisis de las causas que originaron la no conformidad real o potencial y clasifíquela dentro de las categorías establecidas.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
5	Identifique el tipo de acción que llevará a cabo.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
6	Formule el plan de acción para eliminar la causa de la no conformidad real o potencial o para implementar la mejora y determine responsable y fecha de cumplimiento para cada actividad.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas,

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 10
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		31-03-2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
		caracterización del proceso	Correctivas o de Mejora
7	Defina la fecha en la que terminará de implementar todo el plan de acción.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
8	Firme el Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora F01-PR-SIG-06 y remítalo al Administrador del SIG o al Jefe de la Oficina de Control Interno, según sea el caso.	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
9	Revise que la acción esté debidamente diligenciada y firmada. ©	Administrador del Sistema Integrado de Gestión o Jefe Oficina Control Interno	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
10	Implemente el plan de acción y haga seguimiento al cumplimiento de cada una de las actividades. ©	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso	
11	Verifique el cumplimiento del plan de acción, según lo programado. Determine si cumplió o no. Escriba la fecha de verificación y firme el formato. ©	Administrador del Sistema Integrado de Gestión o Jefe Oficina Control Interno	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
12	Tres meses después de haber finalizado la implementación del plan de acción, verifique la eficacia de la acción preventiva, correctiva o de mejora. Escriba la fecha de la verificación y firme el formato. ©	Administrador del Sistema Integrado de Gestión o Jefe Oficina Control Interno	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
13	Si la acción preventiva o correctiva no fue eficaz comuníquelo al responsable del proceso, para que realice nuevamente el análisis de causas y formule el plan de acción correspondiente.	Administrador del Sistema Integrado de Gestión o Jefe Oficina Control Interno	Comunicación
14	Elabore trimestralmente informe consolidado de acciones preventivas, correctivas y de mejora presentadas a la Administración del SIG.	Administrador del Sistema Integrado de Gestión	Informe trimestral
15	Elabore semestralmente informe consolidado de las acciones correctivas presentadas a la Oficina de Control Interno.	Jefe Oficina de Control Interno	Informe semestral

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 10
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		31-03-2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
16	Revise el estado de las acciones preventivas, correctivas y de mejora. ©	Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión	

#### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- F01-PR-SIG-06                      Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- NTCGP 1000                        Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- NTCISO 9001                        Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos

#### 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
28-11-2007	2	Se corrigió la definición de acción correctiva.
29-05-2008	3	En Condiciones Generales, se excluyó de la aplicación del formato de Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora (F01-PR-SIG-06), los hallazgos provenientes de la auditoría realizada por la Contraloría General de la República. Se ajustaron las actividades del procedimiento.
09-02-2009	4	Se modificó el numeral 5.2 de las Condiciones Generales del Procedimiento, estableciendo una sola metodología para determinar la causa raíz de la no conformidad.
12-02-2010	5	Se modificó el alcance, las condiciones generales, el cuadro de desarrollo y los documentos de referencia.
30-07-2010	6	Se ajustó la base legal. Se adicionaron definiciones. Se ajustó el numeral 5.1 y 5.3. Se incluyó el numeral 5.4. Se modificaron las actividades del cuadro de desarrollo y los documentos de referencia.
30-03-2011	7	Se modificó el Alcance y las actividades 6, 10 y 11. Se agregó un control en la actividad 10.
21-08-2013	8	Se ajusta los logos del procedimiento a los definido en el Manual de Identidad Institucional
08-10-2013	9	Se ajusta el numeral 5.4.a. adicionando el texto referente a la verificación con cortes trimestrales de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
31-03-2014	10	Se ajustó los responsables de acuerdo al decreto 1985 de 2013 y se verificó las actividades.