	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSION 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, análisis y eliminación de 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, con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir.

### 2. ALCANCE

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

### 3. BASE LEGAL

- Decreto 1072 de 2015
- Decreto 1078 de 2015
- Decreto 1499 de 2017

### 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 tomada para eliminar una no conformidad detectada.

#### 4.4 EFICACIA

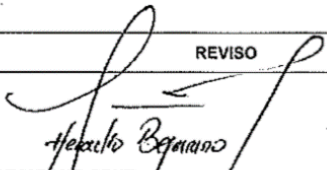
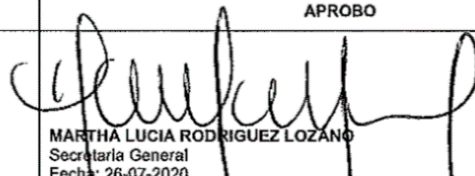
Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.


#### 4.5 MEJORA CONTINUA

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

#### 4.6 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

REVISÓ	APROBO
 HERACLEO BEJARANO CRUZ Coordinador grupo administración del SIG Fecha: 26-07-2020	 MARTHA LUCIA RODRIGUEZ LOZANO Secretaría General Fecha: 26-07-2020

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020

#### **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 SALIDAS 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.


#### **4.15 SST**

Seguridad y Salud en el Trabajo

### **5. CONDICIONES GENERALES**

#### **5.1 FUENTES PARA IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS.**

- a. No conformidades y oportunidades de mejora de auditorías internas o externas realizados al Sistema de Gestión de calidad, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- b. PQRDS presentadas por los ciudadanos
- c. Indicadores de gestión de los procesos

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020


- d. Revisión por parte de la Alta Dirección
  - e. Evaluación de la satisfacción del cliente
  - f. Problemas, no conformidades u oportunidades de mejora identificados por personal del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (Autocontrol)
  - g. Salidas no conformes
  - h. Inspecciones planeadas y no planeadas.
  - i. Reporte e investigaciones de incidentes, accidentes de trabajo o enfermedad laboral.
  - j. Pérdida de eficacia de los controles definidos para los peligros identificados
  - k. Riesgos identificados y planes de tratamiento.
  - l. Incidentes de seguridad de la información.
  - m. Gestión del cambio
  - n. Gestión del conocimiento
  - o. Innovación
  - p. Requisitos legales.
- Las acciones correctivas formuladas como resultado de las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad, seguridad y salud en el trabajo, Seguridad de la Información, 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 o correctivas, provenientes de las demás fuentes, serán presentadas por los responsables de los procesos a la Administración del SIG, quien verificará su cumplimiento y eficacia.
  - Los Procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, debe determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar cualquiera acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo.

## **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, diagrama causa efecto-Pareto y cinco porqués, entre otros, 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.

## **5.3 CONSIDERACIONES**

- a. 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 Correctivas y de mejora (F01-PR-SIG-06).
- b. Las no conformidades potenciales que se detecten se les dará tratamiento revisando los riesgos asociados al proceso y ajustando los controles de los mismos, para lo cual se definirán los planes de tratamiento de riesgos respectivos acorde a lo establecido en el procedimiento “Gestión de riesgos (PR-SIG-05)”.
- 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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020

- 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**, dirigidas a potencializar acciones para mejorar el desempeño de los procesos, no parten de la ocurrencia real o potencial de una No conformidad, son estrategias para mejorar procesos, la competencia del personal, el ambiente de trabajo, productos y/o servicios, relacionados con la satisfacción del cliente.
- e. La Alta Dirección del Ministerio será informada periódicamente sobre el proceso de implementación de acciones preventivas o 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 y 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 Correctivas o de Mejora (F01-PR-SIG-06). La acción anterior se retira del SIG.

- h. Para los temas de seguridad y salud en el Trabajo - SST, los responsables de coordinar la identificación y formalización en el SIG de las acciones correctivas o preventivas son:


Temas relacionados con	Asociado a	Responsable
Inspecciones planeadas y no	Infraestructura	Subdirección Administrativa-

 El campo es de todos Minagricultura	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020

planeadas		Grupo de Servicios administrativos, Grupo de talento humano, Brigada emergencia, COPASST
	Equipos de emergencia	Brigada de emergencia
	Elementos de protección personal (EPP)	Subdirección Administrativa - Grupo de talento humano, COPASST
Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles	Debilidades relacionadas con los peligros identificados.	Coordinador Grupo de Talento Humano ó responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo del MADR
Investigación de Incidentes, Accidentes de Trabajo y enfermedades laborales	Acciones establecidas en el marco de las investigaciones.	Equipo investigador, Coordinador Grupo de Talento Humano y/o COPASST

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


- a. Se ha estimado que el lapso mínimo para que una acción correctiva o de mejora sea eficaz 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 de mejora, es eficaz cuando en el periodo de los tres meses posterior a su implementación 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.
- c. En el caso de que la acción correctiva o de mejora, 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.
- d. La eficacia de las acciones correctivas o de mejora, relacionadas con los temas de la Seguridad y Salud en el Trabajo, son realizadas por la Oficina de Control Interno, el Grupo Administración del SIG; en coordinación con el Grupo de Talento Humano.
- e. La eficacia de las acciones preventivas o de mejora, relacionadas con los temas de Seguridad de la Información, son realizadas por la Oficina de Control Interno, el Grupo Administración del SIG; en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Para los incidentes de seguridad se aplica el procedimiento “gestión de incidentes de seguridad de la información (PR-GST-06)” y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones consolida un informe que se presenta al Comité institucional de Desarrollo Administrativo.
- f. La verificación de las actividades definidas en los planes de tratamientos de riesgos orientadas a fortalecer los controles de los riesgos identificados, las cuales fueron establecidas para superar las

 <p>El campo es de todos Minagricultura</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020


no conformidades potenciales, es realizada por la Oficina de Control Interno en el marco de las auditorías realizadas por esta dependencia.

## 6. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Identificar la no conformidad real o potencia y las oportunidades de mejora.	<p>Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso.</p> <p>Responsables SST mencionados en el numeral 5.3 literal h. de este procedimiento.</p>	
2	<p>La no conformidad es potencial?</p> <p>No: continua con la actividad 3 Si: Se debe revisar los riesgos y los controles de acuerdo a los procedimientos "Gestión del Riesgo (PR-SIG-05)" y "Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles" (PR-GTH-07)</p>	<p>Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso.</p> <p>Responsables SST Grupo de Talento Humano.</p>	
3	Identificar el tipo de acción que llevará a cabo y las fuentes de las no conformidades.	<p>Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso.</p> <p>Responsables SST mencionados en el numeral 5.3 literal h. de este procedimiento.</p>	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
4	Describir la situación detectada.	<p>Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso.</p> <p>Responsables SST mencionados en el numeral 5.3 literal h. de este procedimiento.</p>	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
5	Realizar el análisis de las causas que originaron la no conformidad real o potencial.	<p>Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso</p> <p>Responsables SST mencionados en el numeral 5.3 literal h. de este procedimiento.</p>	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
6	Formular el plan de acción para eliminar la causa de la no conformidad real o potencial, estableciendo las acciones, así como los responsables y fecha de cumplimiento para cada una de las actividades.	<p>Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso.</p> <p>Responsables SST mencionados en el numeral 5.3 literal h. de este procedimiento.</p>	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
7	Definir la fecha en la que terminará de implementar todo el plan de acción.	<p>Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso.</p> <p>Responsables SST mencionados en el numeral 5.3 literal h. de este procedimiento.</p>	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
8	<p>Firmar el Formato Solicitud Acciones Correctivas o de Mejoras F01-PR-SIG-06 y remítalo al Administrador del SIG o al Jefe de la Oficina de Control Interno, según sea el caso.</p> <p>Nota: Para las acciones correctivas o preventivas asociadas a los temas de Seguridad y Salud, el Trabajo, el Grupo de Talento Humano es quien verificará que estas acciones estén debidamente formuladas y remitirlas a quien corresponda (Grupo Administración del SIG o la Oficina de Control Interno).</p>	<p>Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso.</p> <p>Responsables SST mencionados en el numeral 5.3 literal h. de este procedimiento.</p>	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
9	Revisar que la acción esté debidamente diligenciada y	Coordinador Grupo	F01-PR-SIG-06

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	firmada. ©	Administración del SIG o Jefe Oficina Control Interno	Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
10	Implementar el plan de acción y hacer seguimiento al cumplimiento de cada una de las actividades. ©	Dueño de proceso o responsable de la actividad definido en la caracterización del proceso.  Responsables SST mencionados en el numeral 5.3 literal h. de este procedimiento.	
11	Verificar el cumplimiento del plan de acción, según lo programado. Determine si cumplió o no. Escriba la fecha de verificación y firme el formato. ©  Nota: 1. Para los temas de seguridad y salud en el trabajo, el Grupo de Talento hará un monitoreo para verificar que el plan se esté cumpliendo y se tengan las evidencias para el posterior seguimiento de quien corresponda. 2. Para los temas de seguridad de la información la verificación se efectuará en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Coordinador y/o profesional Grupo Administración del SIG, o Jefe Oficina Control Interno	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
12	Verificar la eficacia de la acción preventiva, correctiva o de mejora, tres meses después de haber finalizado la implementación de su plan de acción y registrar su seguimiento en el formato "Solicitud de acciones preventivas o correctivas (F01-PR-SIG-06). ©  Nota: se debe verificar si las acciones implementadas obliga a ajustar los riesgos del proceso o efectuar algún ajuste en el SIG.	Coordinador y/o profesional Grupo Administración del SIG, o Jefe Oficina Control Interno	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
13	Si la acción correctiva o de mejora, no fue eficaz comuníquese al responsable del proceso, para que realice nuevamente el análisis de causas y formule el plan de acción correspondiente.	Coordinador y/o profesional Grupo Administración del SIG, o Jefe Oficina Control Interno	Comunicación
14	Elaborar documento con el consolidado de acciones correctivas presentadas a la Administración del SIG.	Coordinador Grupo Administración del SIG	Documento con información consolidada



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020


No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
15	Elaborar semestralmente informe consolidado de las acciones correctivas presentadas a la Oficina de Control Interno.	Jefe Oficina de Control Interno	Informe semestral
16	Revisar el estado de las acciones preventivas, correctivas o de mejora. ©	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional	Acta

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de acciones correctivas y de mejora
- NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- NTC-ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, DAFP
- NTC- ISO 9001:2015

## 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.
15-05-2017	11	Se ajusta la base legal incluyendo el decreto 1072, 1078 de 2015 e ISO 27001, se ajustó el numeral 4 incluyendo las fuentes de donde se tomó las definiciones, y los numerales 5.1 y 5.3 de las condiciones generales se adiciono lo referente a los responsables del SGSST. Se actualizó los responsables en el

 El campo es de todos Minagricultura	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 12
	<b>Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora para el SIG</b>	<b>PR-SIG-06</b>
		26-07-2020

		desarrollo del procedimiento y se verificó las actividades. Se cambió el logo institucional de acuerdo con lo establecido en el Manual de Identidad Institucional.
26-07-2020	12	Se actualizo el logo institucional, se ajusto el objetivo, las condiciones generales, el desarrollo del procedimiento y se anexo 1 del flujograma del proceso.

### ANEXO 1 Flujograma del proceso

