



CONTRALORÍA
General del Departamento de Sucre
Control fiscal, con educación y transparencia

RESOLUCION #: # 153 = ■

100-6

FECHA: 6 JUN 2012

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA PROCEDIMIENTO ACCIONES
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DE SUCRE”**

El Contralor General del Departamento de Sucre, en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y especialmente las otorgadas en la ley 330 de 1996, ley 42 de 1993 y la Ordenanza No.064 de 28 febrero de 2012 y

CONSIDERANDO

Que se hace necesario establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales, y determinar e implementar las acciones necesarias, en cumplimiento del numeral 8.5 de la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009.

Que las acciones correctivas y/o preventivas son herramientas de mejoramiento continuo para cualquier tipo de organización por ello, la Contraloría General del Departamento de Sucre debe adoptar este modelo de mejora basado en la norma internacional ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000:2009

Que en merito de lo antes expuesto...

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO. Adoptar procedimiento de acciones correctivas y preventivas para la Contraloría General del Departamento de Sucre

ARTÍCULO SEGUNDO: DIVULGACION Y PUBLICACION Este debe ser socializado por el jefe de la oficina de control interno a los jefes de área y estos en forma de cascada darlo a conocer a los demás funcionarios; este acto administrativo se publicara en la página web de la entidad.

ARTÍCULO NOVENO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y deroga todas las normas que le sean contrarias en especial la resolución 301 de 5 diciembre 2008 en forma parcial el código CMCI-P04 y el CMMC-P06

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en el municipio de Sincelejo (Sucre), 6 JUN 2012


JAIME DEL CRISTO MUÑOZ FORTICH
Contralor General del Departamento de Sucre

Elaboro: Miguel R.
Reviso: Coordinador de calidad

 <p>CONTRALORÍA General del Departamento de Sucre <i>Control fiscal, en educación y transparencia</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 2.0</p>
		<p>ACTO DE ADOPCION: RESOLUCIÓN 153</p>
	<p>CONTROLADO SÍ X NO __</p>	<p>FECHA: JUNIO 6 DE 2012</p>
		<p>PÁGINA 1 DE 7</p>

1. OBJETIVO

Establecer e implementar acciones para eliminar las causas reales o potenciales de las no conformidades que generan acción correctiva y preventiva, utilizando los mecanismos necesarios para garantizar el análisis de la causa y por lo tanto la eficacia de la acción implementada.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría General del Departamento de Sucre

3. DEFINICIONES

A continuación se incluyen algunas definiciones y abreviaturas relacionadas con las acciones correctivas y acciones preventivas:

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. En una acción correctiva, el problema existe pero la solución se implanta para que dicho problema no vuelva a presentarse. Implica investigación de las causas.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. En una acción preventiva el problema no se ha presentado aún ya que se toma para prevenir que algo suceda.

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, puede ser realizada junto con una acción correctiva.

Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado, es importante diferenciar la expresión defecto de no conformidad por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos, consecuentemente el término "defecto" debe usarse con extrema precaución.

No conformidad: no cumplimiento de un requisito especificado, detectado durante una revisión o verificación de los procesos o de sus productos. El requisito puede ser de los Sujetos y puntos de control, de la Asamblea Departamental, Concejos municipales, Auditoría General de la Republica, Contraloría General de

 <p>CONTRALORÍA General del Departamento de Sucre <i>Control fiscal, con educación y transparencia</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 2.0</p>
		<p>ACTO DE ADOPCION: RESOLUCIÓN 153</p>
	<p>CONTROLADO SÍ X NO __</p>	<p>FECHA: JUNIO 6 DE 2012</p>
		<p>PÁGINA 2 DE 7</p>

la Republica, Otros organismos de control, comunidad, medios de comunicación, de la norma NTC ISO 9001:2008- NYCGP1000:2009, de carácter legal o establecido por la Contraloría General del Departamento de Sucre.

No conformidad potencial: Probable incumplimiento de un requisito, detectado durante las actividades de planificación o re-planificación de los procesos, al presentarse cambios, o mediante el análisis de los datos arrojados por los procesos, en cuanto a tendencias y comportamientos; también puede surgir una NO conformidad potencial, de la comparación de un proceso con experiencias de procesos similares. La no conformidad potencial es un incumplimiento de los requisitos planificados.

Registro de los resultados de las acciones tomadas: Son los datos, cifras o hechos que dan evidencia de los resultados obtenidos por la implementación de las acciones tomadas. Los resultados de las acciones tomadas se deben reflejar en el mejoramiento de los indicadores de cada proceso.

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

Servicio no conforme: aquel al que se le detecta el incumplimiento de un requisito (previamente definido por cada proceso) antes, durante o después de la prestación del mismo. La identificación de un servicio no conforme puede ocurrir por la medición de indicadores, las auditorías o las quejas y reclamos.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Tratamiento de una no conformidad (corrección): Es la acción tomada para eliminar una *no conformidad* en forma inmediata y puntual.

Puede entenderse también como un correctivo provisional que se aplica frente a situaciones coyunturales. Puede realizarse antes de una *acción correctiva* que se aplica a situaciones estructurales o repetitivas.

Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia de que se ha cumplido los requisitos especificados.

CGDS: Contraloría General del Departamento de Sucre

 <p>CONTRALORÍA General del Departamento de Sucre <i>Control fiscal, en educación y transparencia</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 2.0</p>
		<p>ACTO DE ADOPCION: RESOLUCIÓN 153</p>
	<p>CONTROLADO SÍ X NO __</p>	<p>FECHA: JUNIO 6 DE 2012</p>

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2008
- NTCGP 1000: 2009. Numeral 8.5

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Para desarrollar acciones correctivas y/o preventivas se necesitan las siguientes actividades:

ACTIVIDAD 1. IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR O DE TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

Al detectar no conformidad en el sistema, diligencia el anexo 1 "formato de Acciones correctivas y preventivas" (F-ACP-01) lo remite a Comité de Calidad quien controla el consecutivo, y lo envía al dueño del proceso para identificar causas no conformidad.

FUENTES QUE GENERAN UNA ACCIÓN CORRECTIVA

Las acciones correctivas se pueden presentar por:

- No conformidad en los servicios o bienes que suministra un proceso
- Quejas de clientes
- Resultados de auditoría internas y/o externas.
- Incumplimiento de objetivos.
- Incumplimiento de los indicadores de los procesos
- .Las mediciones de los procesos.
- Revisión por la Dirección.

FUENTES QUE GENERAN UNA ACCIÓN PREVENTIVA

Las acciones preventivas se pueden presentar por:

- Análisis e identificación de riesgos potenciales.
- Autoevaluación.
- Análisis de tendencias de servicios y de procesos
- Sugerencias del Cliente.

 <p>CONTRALORÍA General del Departamento de Sucre <i>Control fiscal, con educación y transparencia</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 2.0</p>
		<p>ACTO DE ADOPCION: RESOLUCIÓN 153</p>
	<p>CONTROLADO SÍ X NO __</p>	<p>FECHA: JUNIO 6 DE 2012</p>
		<p>PÁGINA 4 DE 7</p>

- Auditorías Internas (observaciones).
- Experiencia y antecedentes.
- Control estadístico de los procesos.
- Revisión por la Dirección.

Responsable: Funcionarios Contraloría- Comité de Calidad

ACTIVIDAD 2 REVISION DE LA NO CONFORMIDAD (REAL O POTENCIAL DETECTADA)

Se revisa si la no conformidad detectada está afectando el sistema de calidad de la contraloría general del departamento de sucre, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes criterios.

CRITERIOS PARA INICIAR UNA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA

Se deben considerar los siguientes criterios para determinar si se inicia o no una acción correctiva o preventiva, luego de presentada una no conformidad:

- ✓ El efecto sobre el no cumplimiento de los requisitos de los clientes
- ✓ El efecto sobre el incumplimiento de los objetivos de calidad o de los procesos.
- ✓ La frecuencia con que se presentan las no conformidades (repetitibilidad).
- ✓ El efecto sobre la eficacia de los procesos.
- ✓ Resultado de auditorías.

Responsables: Dueño del proceso no conformidad detectada.

ACTIVIDAD 3 IDENTIFICACION DE LAS CAUSAS.

Se identifican las causas que pueden estar ocasionando la no conformidad. Se Utilizan herramientas estadísticas para la detección de las causas. Se diligencia anexo 1 Formato acciones correctivas y preventivas **(F-ACP-01)**

HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS A APLICAR PARA LA DETECCIÓN DE CAUSAS:

- LLUVIA DE IDEAS:
- DIAGRAMA DE PARETO

 <p>CONTRALORÍA General del Departamento de Sucre <i>Control fiscal, con educación y transparencia</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 2.0</p>
		<p>ACTO DE ADOPCION: RESOLUCIÓN 153</p>
		<p>FECHA: JUNIO 6 DE 2012</p>
	<p>CONTROLADO SÍ X NO __</p>	<p>PÁGINA 5 DE 7</p>

- **ESPINA DE PESCADO**
- **TECNICA DEL PORQUE**

Nota: no es obligatorio el uso de las herramientas estadísticas, solo es una guía de aplicación

Responsable: Dueño del proceso.

ACTIVIDAD 4 PROPOSICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

Identificadas las causas fundamentales se proponen las actividades para eliminar la recurrencia de la no conformidad. Se utiliza nuevamente la técnica de la lluvia de ideas (o cualquier otra técnica). Se diligencia el formato acciones correctivas y preventivas (anexo1) **(F-ACP-01)**

Responsable: Dueño del proceso.

ACTIVIDAD 5 IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DEFINIDAS

Se implementan o ejecutan las acciones preventivas o correctivas propuestas.

Responsable: Dueño del proceso.

ACTIVIDAD 6 SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS

Realizar seguimiento con el fin de verificar que la acción correctiva o acción Preventiva propuesta haya sido implementada. En caso negativo se implementa de nuevo. Diligenciamiento del formato acciones correctivas y preventivas (anexo1). **(F-ACP-01)**

Responsable: Dueño de proceso- comité de calidad.

ACTIVIDAD 7. EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS

Se evalúa si las acciones tomadas fueron eficaces. Se verifica si disminuyó el riesgo de que se presente nuevamente la no conformidad, de lo contrario se implementa otra acción correctiva y/o preventiva.

Para lo cual se emite informe de la evaluación.

 <p>CONTRALORÍA General del Departamento de Sucre <i>Control fiscal, con eficiencia y transparencia</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 2.0</p>
		<p>ACTO DE ADOPCION: RESOLUCIÓN 153</p>
	<p>CONTROLADO SÍ X NO __</p>	<p>FECHA: JUNIO 6 DE 2012</p>

Responsable: Coordinador de calidad, auditor de calidad

ACTIVIDAD 8. CIERRE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

Verificación de los resultados. Diligenciamiento del formato (anexo 1) **(F-ACP-01)**

Responsable: Coordinador de calidad, Auditor calidad

ACTIVIDAD 9 ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SEGUIMIENTO

Realizar el seguimiento del proceso de acciones preventivas y acciones correctivas debe presentar al comité de calidad un informe periódico sobre las acciones correctivas y/o preventivas

Responsable: Coordinador de calidad.

6. RECURSOS

Computador, impresora, teléfono, Internet y Papelería en general.

7. REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
F-ACP-01	Formato acciones correctivas y preventivas	Quien haya detectado la no conformidad, dueño proceso, coordinador de calidad, auditor	Coordinación de calidad	física	Anual	Archivo Activo

9. INDICADORES

No aplica.

10 ANEXOS

Formato de registro acciones correctivas y acciones preventivas (anexo1)

 <p>CONTRALORÍA General del Departamento de Sucre <i>Control fiscal, con educación y transparencia</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 2.0</p>
		<p>ACTO DE ADOPCION: RESOLUCIÓN 153</p>
	<p>CONTROLADO SÍ X NO __</p>	<p>FECHA: JUNIO 6 DE 2012</p>
		<p>PÁGINA 7 DE 7</p>

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSION N°	DESCRIPCION U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1.0	Se elabora primera versión del procedimiento, bajo la norma NTCGO 1000: 2004.	Contralor General	5 diciembre 2008
2.0	Se modifican los procedimientos acciones correctivas y preventivas y el formato, y se adopta como referencia la norma técnica NTCGP 1000: 2009 e ISO 9001: 2008	Comité de Calidad Contralor General	6 junio de 2012

Elaborado por: Miguel Ramírez.	Revisado por: Arminda Mendoza	Aprobado por: Jaime Muñoz Fortich
Fecha: 4 junio de 2012	Fecha: 5 junio de 2009	Fecha: 6 junio de 2009



CONTRALORÍA
 General del Departamento de Sucre
Control fiscal, con educación y transparencia

FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (F-ACP-01)

Acciones correctivas		Dependencia donde se detectan las no conformidades		Consecutivo No conformidad.	
Acciones preventivas		Proceso		Fecha (DD/MM/AA)	

EQUIPO O PERSONA QUE DETECTA LA NO CONFORMIDAD (REAL O POTENCIAL)

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL O POTENCIAL)

INVESTIGACION DE LA CAUSA (REAL O POTENCIAL)

ACTIVIDADES

RESPONSABLES

FECHAS

1	1	1	
2	2	2	
3	3	3	
4	4	4	
5	5	5	

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

ESTADO DE LA ACCION COORECTIVA / PREVENTIVA

Esta implementada o no	Fecha seguimiento	Persona quien realizo seguimiento	Persona quien determino estado de la acción	Fecha (DD/MM/AA)	Abierta	cerrada

FIRMA PERSONA QUE REALIZA LA EVALUACIÓN Y FECHA