 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 1 de 13

## 1. OBJETO

Definir un procedimiento que permita establecer un método para eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales a través de la definición e implementación de acciones para evitar su reincidencia, prevenir su ocurrencia, corregir las no conformidades o detectar oportunidades de mejora sobre situaciones conformes.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Contraloría Municipal de Armenia y comprende desde la identificación de una no conformidad, riesgo o una oportunidad de mejora identificada por cualquier funcionario, contratista y/o pasante pasando por el análisis de sus causas, la propuesta de acciones correctivas, preventivas, de mejora o meras correcciones, su implementación, la evaluación de su eficacia y finalmente su cierre.


## 3. RESPONSABLES

- + Funcionarios, Contratistas y/o pasantes
- + Líderes de procesos
- + Asesor de Control Interno o quien haga sus veces

## 4. DEFINICIONES

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito (NTCGP 1000: 2009). Ausencia o

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 2 de 13

desviación de uno o varios elementos del Sistema de Gestión Integrado, en relación con los requisitos determinados en las normas y los procedimientos de la Contraloría Municipal de Armenia y que afecta de manera importante el cumplimiento de los objetivos. Las No Conformidades pueden ser REALES, cuando ya se han materializado y POTENCIALES cuando no ha ocurrido y significa un riesgo para la Entidad.


**Oportunidad de Mejora:** Situación conforme, no riesgosa que denota la capacidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso o de la Entidad.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad (3.6.2) detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Acción de Mejora:** Conjunto de acciones realizadas con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos de la Contraloría Municipal de Armenia. Las acciones de mejora no involucran el cumplimiento o riesgo de incumplimiento previo de un requisito.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 3 de 13


## 5. PROCEDIMIENTO.

### 5.1. Acciones Preventivas

- ✚ En el desarrollo normal de actividades de la entidad, cuando una No Conformidad (NC) es potencial y se deriva de alguna de las fuentes: Observaciones detectadas en auditorías internas o externas, acciones correctivas de otros procesos, resultados con tendencias desfavorables en la evaluación de satisfacción del cliente, tendencias negativas detectadas en el análisis de indicadores, riesgos no identificados analizados y registrados en el mapa de riesgos, resultados de la revisión por la dirección al Sistema de Gestión Integrado, acciones propuestas en reuniones, juntas y comités celebrados en la Contraloría Municipal de Armenia, el funcionario o contratista a cargo de la Actividad, Operación o Tarea donde se genere la posible causa potencial de NC informará de la detección de la NC potencial al Líder del proceso respectivo.
- ✚ El Líder del proceso donde se ha detectado la NC potencial, se reunirá en forma inmediata con el líder del proceso de Direccionamiento Estratégico para informar sobre la identificación de la NC potencial y levantamiento de la acción preventiva, con el fin de que este si se requiere ofrezca una orientación.

Hacer:

- ✚ En caso de que la Acción Preventiva involucre a otros Procesos, el líder del Proceso donde se evidenció la NC potencial informará al líder o líderes de los procesos involucrados para reunirse a mesa de trabajo, donde discutirán las acción a emprender.
- ✚ Se realizará la reunión o mesa de trabajo con los involucrados en la Acción Preventiva, donde se presentará la posible acción en el formato de Acciones


 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 4 de 13

Correctivas de Corrección, Preventivas y Plan de Mejoramiento FO-DE-05, se procede al ANÁLISIS de causas conforme al método de los ¿Por Qué?, con el fin de hallar la causa raíz de la NC potencial.

- ✚ Habiendo detectado la causa raíz se establecerán las acciones para eliminar la NC potencial, entre los involucrados y se definirán cómo van a desarrollarse las acciones, fecha de inicio, fecha de cierre, responsables de la implementación y se registrarán en el formato.
- ✚ Si la Acción Preventiva no involucra a otros procesos, la reunión se realizará con el equipo de trabajo que determine el líder del proceso de donde se detectó la NC potencial y se seguirá el mismo procedimiento anterior.
- ✚ El Líder del Proceso donde se detectó la NC enviará, el formato de Acciones Correctivas de Corrección, Preventivas y Plan de Mejoramiento FO-DE-05 diligenciados al asesor de control interno o quien haga sus veces para informar sobre la acción preventiva.
- ✚ Los responsables de las acciones deberán iniciar su IMPLEMENTACIÓN inmediatamente de acuerdo a los compromisos establecidos en el formato FO-DE-05.

Verificar:

- ✚ Cuando se detecten o levanten posibles NC que por su gravedad afecten a todo el sistema o requieran la asignación de recursos, el Representante de la Alta Dirección podrá convocar a una Plenaria a todos los actores involucrados en las acciones preventivas, con el fin de validar la información contenida en el formato diligenciado, recomendar otras acciones pertinentes o establecer acciones complementarias de apoyo en otras instancias de decisión de la entidad, de tal manera que se logre el afinamiento del proceso y la fluidez en su ejecución.
- ✚ El líder del Proceso donde se detectó la NC potencial, o su delegado se reunirá

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 5 de 13

con los funcionarios o contratistas responsables de la ejecución de las tareas de la Acciones Preventivas a más tardar 15 días después de realizada la reunión para verificar los avances.

- ✚ El asesor de control interno o quien haga sus veces en cumplimiento del rol de Control y Seguimiento que le otorga el Departamento Administrativo de la Función Pública, procederá a verificar el cumplimiento de la acción cuando ésta se encuentre finalizada según las fechas determinadas para la acción, a través de las evidencias del Proceso conforme a lo estipulado en el Plan de Mejoramiento; si las acciones programadas se cumplieron efectuará el Cierre de la Acción dejando evidencia en el formato FO-DE-05 en el espacio habilitado para evaluar el cumplimiento y la efectividad de la acción, y de ser necesario en un acta de seguimiento. En caso de no ser eficaz la Acción se devolverá para que el proceso inicie una nueva acción.


Actuar:

- ✚ De incumplirse los tiempos o resultados de la Acción programada, el Líder del Proceso responsable del seguimiento al interior de la dependencia notificará al Representante de la Alta Dirección con copia asesor de Control Interno o quien haga sus veces, para que se tomen las medidas necesarias a fin de lograr prontamente el cierre de la Acción.

## 5.2. Acciones Correctivas

Planear:

- ✚ En el desarrollo normal de actividades de la entidad, cuando una No Conformidad (NC) es detectada y se derive de alguna de las fuentes: Resultados no conformes del análisis de las quejas y reclamos de los Clientes; Informes de Auditoría


 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 6 de 13

Interna de Calidad; Informes de Auditoría Interna de Gestión; Informes de Auditorías de Tercera Parte; Resultados de Revisión por la Dirección; Resultados de Análisis de Datos; Resultados de las Mediciones de Satisfacción; Metas no cumplidas en las mediciones de los Procesos, Productos o Servicios; Resultados de Autoevaluación; Revisión de las necesidades y expectativas del cliente u otras y que pueda afectar el Sistema, el desempeño de los procesos o la Gestión Institucional, el funcionario o contratista a cargo de la Actividad, Operación o Tarea donde se genere la NC (bien sea por autoevaluación o por un auditor) informará de la detección de la NC al Líder del proceso respectivo.

- ✚ El Líder del proceso donde se ha detectado la NC potencial, se reunirá en forma inmediata con el líder del proceso de Direccionamiento estratégico para informar sobre la identificación de la NC y el levantamiento de una acción correctiva, con el fin de que este si se requiere ofrezca una orientación.

Hacer:

- ✚ En caso de que la Acción Correctiva involucre a otros Procesos, el líder del Proceso donde se evidenció la NC informará al líder o líderes de los procesos involucrados para reunirse a mesa de trabajo, donde discutirán las acción a emprender.
- ✚ Se realizará la reunión o mesa de trabajo con los involucrados en la Acción Correctiva, donde se presentará la posible acción en el formato de Acciones Correctivas de Corrección, Preventivas y Plan de Mejoramiento FO-DE-05, se procede al ANÁLISIS de causas conforme al método de los ¿Por Qué?, con el fin de hallar la causa raíz de la NC.
- ✚ Habiendo detectado la causa raíz se establecerán las acciones para eliminar la


 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 7 de 13

NC potencial, entre los involucrados y se definirán cómo van a desarrollarse las acciones, fecha de inicio, fecha de cierre, responsables de la implementación y se registrarán en el formato.

- ✚ Si el caso tratado lo permite se puede realizar una mera corrección para subsanar temporalmente el daño que se presenta, esta corrección no requiere análisis de causas, no existe correcciones sin acciones correctivas.
- ✚ Si la Acción Correctiva no involucra a otros procesos, la mesa de trabajo se realizará con el equipo de trabajo que determine el líder del proceso de donde se detectó la NC.
- ✚ El Líder del Proceso donde se detectó la NC enviará el formato de Acciones Correctivas de Corrección, Preventivas y Plan de Mejoramiento FO-DE-05 diligenciados al asesor de control interno o quien haga sus veces para informar sobre la acción Correctiva.
- ✚ Los responsables de las acciones deberán iniciar su IMPLEMENTACIÓN inmediatamente de acuerdo a los compromisos establecidos en el formato FO-DE-05.

Verificar:

- ✚ Cuando se detecten o levanten posibles NC que por su gravedad afecten a todo el sistema o requieran la asignación de recursos, el Representante de la Alta Dirección podrá convocar a una Plenaria a todos los actores involucrados en las acciones correctivas, con el fin de validar la información contenida en el formato diligenciado, recomendar otras acciones pertinentes o establecer acciones complementarias de apoyo en otras instancias de decisión de la entidad, de tal manera que se logre el afinamiento del proceso y la fluidez en su ejecución.
- ✚ El líder del Proceso donde se detectó la NC, o su delegado se reunirá con los funcionarios o contratistas responsables de la ejecución de las tareas de la

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página <b>8</b> de <b>13</b>

Acciones Preventivas a más tardar 15 días después de realizada la mesa de trabajo para verificar los avances.

- ✚ El asesor de control interno o quien haga sus veces en cumplimiento del rol de Control y Seguimiento que le otorga el Departamento Administrativo de la Función Pública, procederá a verificar el cumplimiento de la acción cuando ésta se encuentre finalizada según las fechas determinadas para la acción, a través de las evidencias del Proceso conforme a lo estipulado en el Plan de Mejoramiento; si las acciones programadas se cumplieron efectuará el Cierre de la Acción dejando evidencia en el espacio habilitado para la evaluación del cumplimiento y efectividad en el formato FO-DE-05 y en un acta de seguimiento si se requiere. En caso de no ser eficaz la Acción se devolverá para que el proceso inicie una nueva acción.


Actuar:

- ✚ De incumplirse los tiempos o resultados de la Acción programada, el Líder del Proceso responsable del seguimiento al interior de la dependencia notificará al Representante de la Alta Dirección con copia asesor de Control Interno o quien haga sus veces, para que se tomen las medidas necesarias a fin de lograr prontamente el cierre de la Acción.

### **5.3. Acciones de mejora**

- ✚ En el desarrollo normal de actividades de la entidad, cuando se identifica una situación no riesgosa que denota aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso o de la Entidad y se deriva de alguna de las fuentes: acciones correctivas de otros procesos, resultados de la revisión por la dirección al Sistema de Gestión Integrado, acciones propuestas en




 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 9 de 13

reuniones, juntas y comités celebrados en la Contraloría Municipal de Armenia, el funcionario o contratista a cargo de la Actividad, Operación o Tarea donde se genere la situación de mejora informará de la detección de la misma al Líder del proceso respectivo.

- ✚ El Líder del proceso, se reunirá en forma inmediata con el líder del proceso de Direccionamiento Estratégico para informar sobre la identificación de una situación de mejora y levantamiento de la acción de mejora, con el fin de que este si se requiere ofrezca una orientación.

Hacer:


- ✚ En caso de que la Acción de mejora involucre a otros Procesos, el líder del Proceso donde se evidenció informará al líder o líderes de los procesos involucrados para reunirse a mesa de trabajo, donde discutirán las acción a emprender.
- ✚ Se realizará la reunión o mesa de trabajo con los involucrados en la Acción de mejora, donde se presentará la posible acción en el formato de Acciones Correctivas de Corrección, Preventivas y Plan de Mejoramiento FO-DE-05, se procede a indicar el hecho, su impacto, criterio, no es necesario el análisis de causas.
- ✚ De acuerdo a lo anterior se propone las acciones para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos o mejorar el desempeño de los procesos, entre los involucrados y se definirán cómo van a desarrollarse las acciones, fecha de inicio, fecha de cierre, responsables de la implementación y se registrarán en el formato.
- ✚ Si la Acción de mejora no involucra a otros procesos, la reunión se realizará con el equipo de trabajo que determine el líder del proceso de donde se detectó la situación de mejora y se seguirá el mismo procedimiento anterior.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página <b>10</b> de <b>13</b>

- ✚ El Líder del Proceso donde se detectó la situación de mejora enviará, el formato de Acciones Correctivas de Corrección, Preventivas y Plan de Mejoramiento FO-DE-05 diligenciados al asesor de control interno o quien haga sus veces para informar sobre la acción de mejora.
- ✚ Los responsables de las acciones deberán iniciar su IMPLEMENTACIÓN inmediatamente de acuerdo a los compromisos establecidos en el formato FO-DE-05.

Verificar:

- ✚ Cuando se detecten situaciones de mejora que por su impacto afecten a todo el sistema o requieran la asignación de recursos, el Representante de la Alta Dirección podrá convocar a una Plenaria a todos los actores involucrados en las acciones de mejora, con el fin de validar la información contenida en el formato diligenciado, recomendar otras acciones pertinentes o establecer acciones complementarias de apoyo en otras instancias de decisión de la entidad, de tal manera que se logre el afinamiento del proceso y la fluidez en su ejecución.
- ✚ El líder del Proceso donde se detectó la situación de mejora, o su delegado se reunirá con los funcionarios o contratistas responsables de la ejecución de las tareas de la Acciones de mejora a más tardar 15 días después de realizada la reunión para verificar los avances.
- ✚ El asesor de control interno o quien haga sus veces en cumplimiento del rol de Control y Seguimiento que le otorga el Departamento Administrativo de la Función Pública, procederá a verificar el cumplimiento de la acción cuando ésta se encuentre finalizada según las fechas determinadas para la acción, a través de las evidencias del Proceso conforme a lo estipulado en el Plan de Mejoramiento; si las acciones programadas se cumplieron efectuará el Cierre de la Acción dejando evidencia en el formato FO-DE-05 en el espacio habilitado para

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 11 de 13


evaluar el cumplimiento y la efectividad de la acción, y de ser necesario en un acta de seguimiento. En caso de no ser eficaz la Acción se devolverá para que el proceso inicie una nueva acción.

Actuar:

- ✚ De incumplirse los tiempos o resultados de la Acción programada, el Líder del Proceso responsable del seguimiento al interior de la dependencia notificará al Representante de la Alta Dirección con copia asesor de Control Interno o quien haga sus veces, para que se tomen las medidas necesarias a fin de lograr prontamente el cierre de la Acción.

El asesor de control interno o quien haga sus veces llevará memoria de todas las acciones cerradas y abiertas, ya que esta información servirá de insumos para la revisión por la dirección y al seguimiento del desempeño de los procesos.


DOCUMENTO CONTROLADO

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 12 de 13

## 6. COMPARATIVO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

ACCIÓN		
CORRECTIVA	PREVENTIVA	DE MEJORA
Incumplimientos identificados a los requisitos	Posibles Incumplimientos a requisitos	Aumenta la capacidad para cumplir los requisitos
Origen: No Conformidad	Origen: Posible No Conformidad	Origen: Situación de mejora que no involucra el cumplimiento o riesgo de incumplimiento previo de un requisito
Real	Potencial	Potencial
Lo que pasó	Lo que puede pasar	Lo que puede pasar
Se Investigan las Causas	Se Investigan las Causas	No se investigan las causas
Se determinan acciones	Se determinan acciones	Se determinan acciones
Requiere seguimiento	Requiere seguimiento	Requiere seguimiento
El fin: Que No <u>Vuelva</u> a ocurrir.	El fin: Que <u>Nunca</u> ocurra	El fin: Que ocurra para mejorar el desempeño de los procesos

DC

 <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA</b> <small>MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</small>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MERAS CORRECCIONES Y ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: PR-DE-04
		Versión: 10
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página <b>13</b> de <b>13</b>

Fecha:	Versión actual:	Descripción del cambio:
29-05-2013	9º	Modificación del documento.
25-09-2013	10º	Ajustes en los pasos del procedimiento, inclusión de acciones de mejora

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Henry Zuluaga Giraldo</u> Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico	<u>Henry Zuluaga Giraldo</u> Representante de la Dirección	<u>Henry Zuluaga Giraldo</u> Representante de la Dirección

DOCUMENTO CONTROLADO