

 GOBIERNO DE ARAUCA DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
	CODIGO PR-GC-04	VERSION 06	FECHA DE EMISIÓN 01/12/2017	PAGINA 1 de 4

1. OBJETIVO

Tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora para evitar que esta vuelva a ocurrir, que se presenten y promover la mejora continua del sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Desde la identificación de la no conformidad real, potencial y oportunidad de mejora hasta la implementación de las acciones que eviten su incidencia, aparición o mejora continua.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, u otra situación potencialmente indeseable.

CORRECTIVO: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NO CONFORMIDAD: Es el incumplimiento de un requisito.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Aspectos surgidos durante la auditoría que a criterio tanto del auditor de calidad como del auditado, van a contribuir al mejoramiento del proceso.

4. NORMATIVIDAD

- Norma NTC 5906: 2012
- Norma NTC ISO 14001:2004
- Norma NTC OHSAS 18001:2007
- Decreto 1072 de 2015 del ministerio de trabajo numeral, 2.2.4.6.33 y 2.2.4.6.34
- Artículo 269 de la constitución política de Colombia.
- Norma Internacional ISO 9001 2015.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GC-04	06	01/12/2017	2 de 4

- Artículo 209 de la constitución política de Colombia.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

NUMERAL	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	De acuerdo con las siguientes fuentes se pueden detectar no conformidades reales o potenciales: a. Auditoría interna b. Peticiones, quejas y reclamos c. Desempeño de los procesos d. Legislación e. Revisión por la dirección f. Observación del comité de calidad g. Otras	Servidor público de la Gobernación	
2	Las no conformidades las redacta el funcionario responsable de la acción en el formato F-GC-05 teniendo en cuenta cuando aplique: ¿Que se encontró? ¿Dónde se encontró? ¿Cuántas se encontraron? ¿Cuándo se encontró? ¿Contra qué está incumpliendo? Las oportunidades de mejora o acciones preventivas se redactan sin incorporar contra que este incumpliendo. Para el caso de una auditoría se elabora el plan de mejoramiento por procesos en el formato F-GC-13.	Servidor público de la Gobernación	FR-GC-05 Formatos de acciones correctivas y preventivas
3	El servidor público que está tratando la no conformidad identifica las causas mediante la técnica opcional: a. ¿Técnica de 5 porqués? b. Espina de pescado o diagrama de causa c. O la técnica que el servidor público estime conveniente y pueda evidenciar.	Servidor público de la Gobernación	FR-GC-05 Formatos de acciones correctivas y preventivas
4	Una vez identificada la causa, actividades, responsabilidades y fechas, el servidor público que está tratando la no conformidad remite copia de la acción correctiva o preventiva	Servidor público de la Gobernación	FR-GC-05 Formatos de acciones correctivas y preventivas

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBIERNO DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GC-04	06	01/12/2017	3 de 4

	firmada por el líder del proceso al Coordinador de Gestión de Calidad con el objetivo de que esta pueda realizarle seguimiento.		
5	El Coordinador de Gestión de Calidad verifica la eficacia de las acciones tomadas teniendo en cuenta aspectos como cumplimiento del plan de acción, revisión a los indicadores, cuando aplique. Si se determina que la acción no es eficaz, se define si la acción continua o se modifica, y regresa a la actividad N. 3, de lo contrario firma como constancia del cierre de la acción.	Coordinador de Gestión de Calidad	FR-GC-05 Formatos de acciones correctivas y preventivas
6	El Coordinador de Gestión de Calidad archiva la acción en la carpeta correspondiente.	Coordinador de Gestión de Calidad	Archivo

6. FLUJOGRAMA

El Flujograma hace parte de los anexos de este Procedimiento.

7. ANEXOS

Nº	NOMBRE	CÓDIGO
01	Acciones correctivas y Preventivas	FR-GC-05
02	Espina de Pescado	N/A
03	Flujograma	

8. CONTROL DE CAMBIOS

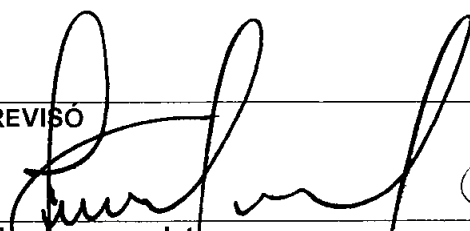
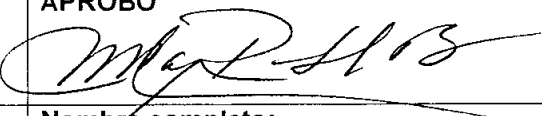
CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 4 16-08-2013	Se responsabiliza a los líderes de los procesos para que den su visto bueno a las acciones correctivas y preventivas formuladas por los servidores públicos y al Coordinador de Gestión de Calidad a realizar el seguimiento y cierre de la no conformidad.
Versión 5 08-08-2017	Se agrega al procedimiento normatividad vigente, se cambia en el código la identificación (P) por (PR) se modifica el flujograma queda de manera descriptiva y se anexa diagrama de flujo y se complementan términos.
Versión 6 01/12/2017	Se actualiza la imagen institucional establecida para Administración del Departamento de Arauca.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBIERNO DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GC-04	06	01/12/2017	4 de 4

	Los flujogramas que se incluían alternamente a la tabla de descripción de actividades, por efectos prácticos se convirtieron en un anexo que por su naturaleza es de uso opcional. Por fines prácticos la tabla de aprobaciones se trasladó de la primera página del documento y se insertó en la página final de los mismos. Se anexa Normatividad perteneciente al procedimiento.
--	--

REVISÓ 	APROBO 
Nombre completo: Mauricio Alberto Reyes Castillo	Nombre completo: Mary Rocio Herrera Bernal
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Representante de la Dirección
Fecha: 01/12/2017	Fecha: 01/12/2017

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

ANEXO.03
PR-GC-04 V.06
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y
PREVENTIVAS

