
 <p><b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario</p>	<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>ALCALDÍA DISTRITAL DE</b> <b>BARRANQUILLA</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>MACROPROCESO:</b>	CONTROL INSTITUCIONAL	<b>FECHA:</b>	MARZO 2010
<b>PROCESO:</b>	EVALUACION DEL SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	<b>COD. PROCEDIMIENTO</b>	CIECAC
<b>PROCEDIMIENTO</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

<b>OBJETIVO</b>	Establecer la metodología para definir e implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar y/ o prevenir las causas de no conformidades reales o potenciales que afecten la calidad del servicio de la Alcaldía distrital de Barranquilla.
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento es aplicable en la investigación de las causas de las no conformidades reales o potenciales que afecten la prestación del servicio que suministra Alcaldía distrital de Barranquilla a sus clientes.
<b>RESPONSABLES</b>	Gerente de Calidad. Líder de Calidad. Dueños de los procesos. Auditores internos Servidores públicos que detecte no conformidades en el desarrollo Normal del servicio.
<b>GLOSARIO</b>	<p><b>ACCIÓN CORRECTIVA:</b> Una actividad emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.</p> <p><b>ACCIÓN PREVENTIVA:</b> Una actividad emprendida para eliminar la causa de la potencial no conformidad, defecto u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.</p> <p><b>NO CONFORMIDAD REAL:</b> Incumplimiento de algún requisito preestablecido del cliente, legal o de la organización.</p>


<b>Elaboró:</b> Equipo de Agentes de Cambio	<b>Versión:</b>	2.0
	<b>Página:</b>	1 de 8

Este documento es propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su reproducción está prohibida.  
**COPIA NO CONTROLADA**

 <p><b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario</p>	<p><b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>ALCALDÍA DISTRITAL DE</b> <b>BARRANQUILLA</b></p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS Y</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b></p>	
<b>MACROPROCESO:</b>	CONTROL INSTITUCIONAL	<b>FECHA:</b>	MARZO 2010
<b>PROCESO:</b>	EVALUACION DEL SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	<b>COD. PROCEDIMIENTO</b>	CIECAC
<b>PROCEDIMIENTO</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		


	<p><b>NO CONFORMIDAD POTENCIAL:</b> Situación potencialmente indeseable que puede afectar el desarrollo normal de los procesos y llegar a causar una no conformidad real, en la cual no hay incumplimiento de un requisito, pero puede llegar a generarse.</p> <p><b>CORRECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:</b> La acción emprendida respecto a una entidad no conforme, con el propósito de resolver la no conformidad.</p> <p><b>ACCIÓN DE MEJORA:</b> Acción encaminada a identificar oportunidades de mejora en los procesos con el fin de optimizarlos, aumentando su capacidad para cumplir con los requisitos y evidenciándolo con los resultados obtenidos.</p>
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Acciones Correctivas: CIECAC-F1.</li> <li>• Solicitud de Acciones Preventivas: CIECAC-F2</li> </ul>

<b>Elaboró:</b> Equipo de Agentes de Cambio	<b>Versión:</b>	2.0
	<b>Página:</b>	2 de 8
<p>Este documento es propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su reproducción está prohibida. <b>COPIA NO CONTROLADA</b></p>		

 <p><b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario</p>	<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>ALCALDÍA DISTRITAL DE</b> <b>BARRANQUILLA</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>MACROPROCESO:</b>	CONTROL INSTITUCIONAL	<b>FECHA:</b>	MARZO 2010
<b>PROCESO:</b>	EVALUACION DEL SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	<b>COD. PROCEDIMIENTO</b>	CIECAC
<b>PROCEDIMIENTO</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		


<b>CONTENIDO</b>	<p><b>Método de detección de no conformidades.</b> Las no conformidades se pueden reportar de las siguientes maneras:</p> <p>No conformidades reales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quejas y/ o reclamos de los clientes.</li> <li>▪ Incumplimiento de requisitos detectados en la inspección del servicio.</li> <li>▪ Auditorías internas de calidad.</li> <li>▪ Auditorías externas de calidad.</li> <li>▪ Resultados de las mediciones de satisfacción.</li> <li>▪ Servicios no conformes.</li> <li>▪ Análisis del desempeño de los procesos.</li> <li>▪ Resultados de los indicadores de gestión.</li> <li>▪ Cambios en el SGC.</li> </ul>
<b>CONTENIDO</b>	<p>Las potenciales No conformidades pueden ser detectadas mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia del personal en el desarrollo de sus labores que le permite establecer posibles fallas en el servicio.</li> <li>▪ Análisis de datos y tendencia que permiten prever la presentación de no conformidades en el servicio.</li> </ul>

<b>Elaboró:</b>	<b>Versión:</b>	2.0
Equipo de Agentes de Cambio	<b>Página:</b>	3 de 8
Este documento es propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su reproducción está prohibida. <b>COPIA NO CONTROLADA</b>		

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario	<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>ALCALDÍA DISTRITAL DE</b> <b>BARRANQUILLA</b>		<b>MANUAL DE PROCESOS Y</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>MACROPROCESO:</b>	CONTROL INSTITUCIONAL	<b>FECHA:</b>	MARZO 2010
	<b>PROCESO:</b>	EVALUACION DEL SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	<b>COD. PROCEDIMIENTO</b>	CIECAC
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		


### DETALLE DE ACTIVIDADES

NÚMERO	DESCRIPCIÓN					
1.	<p><b>Registro de no conformidades.</b> Cuando un funcionario público se entera de una no conformidad, por cualquiera de las fuentes anteriores, que altere el normal funcionamiento de un área o un proceso, la consigna en el formato “Solicitud de acciones correctivas o preventivas”, y la entrega a su jefe inmediato, quien deberá entregar copia al coordinador de calidad para su registro.</p>					
2.	<p><b>Corrección de la no conformidad.</b> En los casos en que la no conformidad sea originada por un funcionario publico de la entidad y amerite una corrección está podrá hacerla el jefe inmediato y debe quedar consignada en el formato de “Solicitud de acciones correctivas o preventivas”. Si el origen de la no conformidad no involucra el comportamiento de los funcionarios públicos y amerite una corrección, los Secretarios de la dependencia involucrada serán las personas autorizadas para tomar la corrección inmediata.</p>					
3.	<p><b>Tratamiento de la no conformidad y definición de acciones.</b> Si la no conformidad es originada por un servidor público de la entidad y este es citado a descargos, la oficina de Control Interno Disciplinario será la encargada de determinar las causas de la no conformidad. Si la no conformidad posee un origen diferente al del comportamiento de los funcionarios públicos, el dueño del proceso al que hace referencia la no conformidad será el responsable de encontrar sus causas. Para la determinación de las causas los responsables podrán aplicar diferentes técnicas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pregunta directa con el infractor</li> <li>▪ Investigación en el sitio en donde se origino la no conformidad</li> <li>▪ Charla con el cliente</li> </ul>					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 60%;"> <b>Elaboró:</b>            Equipo de Agentes de Cambio         </td> <td style="width: 20%;"><b>Versión:</b></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2.0</td> </tr> <tr> <td><b>Página:</b></td> <td style="text-align: center;">4 de 8</td> </tr> </table>		<b>Elaboró:</b> Equipo de Agentes de Cambio	<b>Versión:</b>	2.0	<b>Página:</b>	4 de 8
<b>Elaboró:</b> Equipo de Agentes de Cambio	<b>Versión:</b>		2.0			
	<b>Página:</b>	4 de 8				
<p>Este documento es propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su reproducción está prohibida.  <b>COPIA NO CONTROLADA</b></p>						

 <p><b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario</p>	<p><b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>ALCALDÍA DISTRITAL DE</b> <b>BARRANQUILLA</b></p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS Y</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b></p>	
<b>MACROPROCESO:</b>	CONTROL INSTITUCIONAL	<b>FECHA:</b>	MARZO 2010
<b>PROCESO:</b>	EVALUACION DEL SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	<b>COD. PROCEDIMIENTO</b>	CIECAC
<b>PROCEDIMIENTO</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

--	--


<b>Elaboró:</b>	<b>Versión:</b>	2.0
Equipo de Agentes de Cambio	<b>Página:</b>	5 de 8
<p>Este documento es propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su reproducción está prohibida. <b>COPIA NO CONTROLADA</b></p>		

 <p><b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario</p>	<p><b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>ALCALDÍA DISTRITAL DE</b> <b>BARRANQUILLA</b></p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS Y</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b></p>	
<b>MACROPROCESO:</b>	CONTROL INSTITUCIONAL	<b>FECHA:</b>	MARZO 2010
<b>PROCESO:</b>	EVALUACION DEL SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	<b>COD. PROCEDIMIENTO</b>	CIECAC
<b>PROCEDIMIENTO</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

	<p>En el comité de Calidad se tomaran las acciones correctivas necesarias para el tratamiento eficaz de la no conformidad en los casos en que lo amerite, mediante la lluvia de idea y de ser necesario se podrá utilizar cualquier otra técnica estadística que ayude a la creación de una acción correctiva y/ o preventiva.</p> <p>Para evidenciar las acciones correctivas y/ o preventivas tomadas, se utiliza el formato “Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas”.</p>
4.	<p><b>Implementación y control de las acciones definidas.</b> Definidas las acciones correctivas y/ o preventivas, se instruye al personal sobre las mismas, para evitar que la No Conformidad se repita.</p> <p>Cada Dueño de proceso es el responsable de implementar y controlar el cumplimiento de las acciones correctivas y/ o preventivas definidas.</p>
5.	<p><b>Medición de la eficacia de las acciones definidas.</b> El Jefe de la Oficina de Control Interno en compañía del Coordinador de Calidad son los responsables de medir la eficacia de las acciones establecidas. Lo cual documentan en el formato “Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas”.</p> <p>La eficacia de las acciones correctivas se mide verificando que la situación haya sido encausada con la acción correctiva implementada. En caso contrario, es necesario establecer otra acción correctiva que ayude a solucionar las situaciones que aún persisten. Para el caso de las acciones preventivas, la eficacia se mide verificando que no ocurra la no conformidad potencial identificada. En caso contrario, se lleva a cabo como una acción correctiva. Cada vez que finalizan las acciones de seguimiento correspondientes, el Líder de Calidad presenta la información consolidada al Consejo de Calidad para la revisión por la dirección.</p>

<b>Elaboró:</b>	<b>Versión:</b>	2.0
Equipo de Agentes de Cambio	<b>Página:</b>	6 de 8

Este documento es propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su reproducción está prohibida.  
**COPIA NO CONTROLADA**


 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario	<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>ALCALDÍA DISTRITAL DE</b> <b>BARRANQUILLA</b>		<b>MANUAL DE PROCESOS Y</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>MACROPROCESO:</b>	CONTROL INSTITUCIONAL	<b>FECHA:</b>	MARZO 2010
	<b>PROCESO:</b>	EVALUACION DEL SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	<b>COD. PROCEDIMIENTO</b>	CIECAC
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

<b>6.</b>	<p><b>Verificación en Oficina de Control Interno.</b> El jefe de la Oficina de Control Interno y el Líder de Calidad, procederán de la siguiente manera:</p> <p>Analizar la información estadística mensual de las causas de quejas, reclamos y no conformidades en la prestación del servicio, así como también analizar las acciones tomadas para corregirlas.</p> <p>Analizar la efectividad de las acciones correctivas y/ o preventivas y si es necesario establecer nuevas acciones correctivas y/ o preventivas para que se elimine la no conformidad de raíz.</p> <p>Las nuevas acciones correctivas y preventivas se reportan en el formato "Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas", y son entregadas a los Secretarios y/ o Jefes de división, para su implementación.</p>
<b>7.</b>	<b>Archivar.</b>
<b>8.</b>	<b>Fin.</b>

## CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
12/11/10	2.0	Se incluye el ítem de Control de Cambios
12/11/10	2.0	Se realizan modificaciones en lo correspondiente al ítem de Registros con respecto al Solicitud de Acciones Preventivas: CIECAP-F2

<b>Elaboró:</b> Equipo de Agentes de Cambio	<b>Versión:</b>	2.0
	<b>Página:</b>	7 de 8
Este documento es propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su reproducción está prohibida. <b>COPIA NO CONTROLADA</b>		

 <p><b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario</p>	<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>ALCALDÍA DISTRITAL DE</b> <b>BARRANQUILLA</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>MACROPROCESO:</b>	CONTROL INSTITUCIONAL	<b>FECHA:</b>	MARZO 2010
<b>PROCESO:</b>	EVALUACION DEL SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL	<b>COD. PROCEDIMIENTO</b>	CIECAC
<b>PROCEDIMIENTO</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

--	--	--

<b>Elaboró:</b> Equipo de Agentes de Cambio	<b>Versión:</b>	2.0
	<b>Página:</b>	8 de 8
Este documento es propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su reproducción está prohibida. <b>COPIA NO CONTROLADA</b>		