 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO	SEYM-P-002
	ACTIVIDAD	FORMULAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN	2
	PROCESO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	2-mar.-18

OBJETIVO	Definir los lineamientos para la formulación, ejecución y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora establecidas en los Planes de Mejoramiento de la Agencia Nacional de Tierras.
ALCANCE	Desde la identificación de las No Conformidades, la formulación de acciones y el seguimiento a su cumplimiento, hasta la comunicación del estado y ejecución de los Planes de Mejoramiento.
RESPONSABLE	Oficina de Planeación

1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable. Para formular una o varias acciones correctivas, es necesario previamente haber efectuado un análisis de las causas para identificar los motivos por los cuales se presentó el incumplimiento y, como resultado de dichas causas, formular acciones para eliminarlas y evitar su recurrencia.

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 y las acciones se toman sobre las posibles causas que generarían el incumplimiento con el propósito de prevenir que el riesgo se materialice.

Acción de mejora: Son acciones que al ser implementadas dentro de los procesos y sin constituir una no conformidad, pueden contribuir a mejorar el desempeño de un proceso o del sistema.

Actividad origen de la No Conformidad:

Análisis de causas: Mediante la aplicación de una técnica sencilla y flexible, se realiza la identificación y el análisis de las causas que generaron un problema. Si bien es una técnica, ésta puede desarrollarse a través de diversas metodologías o la mezcla de ellas, como, por ejemplo:

- Diagrama causa-efecto o espina de pescado.
- Metodología de las 6M.
- Lluvia de ideas.
- 5 ¿Por qué?

NOTA: La técnica de análisis de causas más usada es la lluvia de ideas, utilizada en reuniones de equipo de trabajo esporádicas, en revisiones gerenciales y en revisiones por la dirección.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada. En otras palabras, la corrección soluciona el problema particular presentado. Generalmente la Corrección debería estar acompañada de una o varias acciones correctivas. Sin embargo, si el ejercicio de análisis de causas arroja que el incumplimiento es un accidente o una situación fortuita que se salió de control, no es necesario que esté acompañada de la acción correctiva.

Criterio: Políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

No Conformidad Real: Incumplimiento de un requisito previamente especificado y que fue evidenciado mediante ejercicios de verificación o control.

No Conformidad Potencial: Posible incumplimiento de un requisito que puede ser detectado durante las actividades de planificación de los procesos, al presentarse cambios o mediante los datos arrojados por los procesos en cuanto a tendencias y comportamientos. También puede surgir la No Conformidad Potencial de la comparación de un proceso con experiencias de procesos similares.

Plan de acción: Es la herramienta mediante la cual se determinan y se asignan las tareas o acciones, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos para lograr un objetivo propuesto. En un plan de acción se define el qué, cómo, cuándo y quién realizará las acciones encaminadas a cumplir con un propósito. Las acciones correctivas o preventivas en su gran mayoría suponen la elaboración de planes de acción.

Salida: Resultado de un proceso.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Producto No conforme: Es el resultado de un proceso o un conjunto de procesos, que no cumple con los requisitos establecidos. Un producto no conforme siempre es tratado con una corrección.

Queja: Manifestación de inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, o por la conducta irregular presentada por uno o varios funcionarios en desarrollo de sus funciones. La queja siempre estará asociada al procedimiento.

Reclamo: manifestación de inconformidad por el incumplimiento de los acuerdos de calidad asociados a un producto o servicio. El reclamo siempre estará asociado al producto.

Tratamiento: Cualquiera de las acciones tomadas para prevenir o corregir un problema y/o sus causas. Corrección, acción correctiva, acción preventiva o acción de mejora.

Validación: Comprobar que la ejecución de las acciones formuladas eliminan las causas de las No Conformidades.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se ha cumplido con las acciones formuladas.

Observaciones: Son las debilidades, amenazas y en general los aspectos encontrados durante la auditoría que pueden ser sujetos de mejoramiento de los procesos sin materializarse como una No Conformidad.

Recomendación: Es la medida sugerida por el auditor al proceso auditado con el propósito de superar las observaciones identificadas. Las recomendaciones deben estar dirigidas a los funcionarios que tengan competencia para disponer su adopción y deben estar encaminadas a superar la condición y las causas de los problemas.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

2. GENERALIDADES

Una No Conformidad es el incumplimiento de un requisito. Un requisito es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Por lo tanto, la No Conformidad se genera ante el incumplimiento de requisitos. Dichos requisitos corresponden a:

- Los establecidos en los deberes de las normas NTCGP 1000; ISO 9001.
- Los adicionales, los cuales se encuentran establecidos en documentos requeridos por la Agencia Nacional de Tierras para el cumplimiento de sus objetivos institucionales: por ejemplo: plan estratégico, proyectos, programas, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, entre otros.
- Los del cliente: explícitos e implícitos,
- Los legales: normatividad nacional e internacional



PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO	SEYM-P-002
ACTIVIDAD	FORMULAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN	2
PROCESO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	2-mar.-18

Una No Conformidad puede ser real o potencial.

Una No Conformidad es real cuando se genera un incumplimiento innegable contra un requisito. En este caso se debe generar una acción correctiva.

Una No Conformidad es potencial cuando a pesar de no incumplir un requisito, en las actividades que se están realizando existe la probabilidad de la materialización de un riesgo para el proceso, lo que llevaría al incumplimiento de un requisito establecido. En este último caso se debe generar una acción preventiva.

Las No Conformidades potenciales en auditoría interna y para efectos de redacción de informes se denominarán "Observaciones".

Las No Conformidades reales y potenciales pueden ser detectadas a través de las siguientes fuentes:

1. Auditorías Internas.
2. Auditorías Externas.
3. Indicadores para el seguimiento y control a los procesos.
4. Riesgos.
5. Encuestas de Satisfacción.
6. Quejas y reclamos de los clientes.
7. Producto no conforme.

Cuando se detecta una No Conformidad a partir de las siguientes fuentes:

1. Auditorías Internas.
2. Auditorías Externas.
3. Indicadores para el seguimiento y control a los procesos.
4. Riesgos.
5. Encuestas de Satisfacción.

Se debe:

Informar al responsable del proceso sobre la generación de la misma.

Aplicar la corrección a la No Conformidad real detectada. Esta corrección elimina la No Conformidad, más no detecta la causa que originó el problema. NOTA: ante un riesgo identificado la corrección no se realiza.

Analizar las causas de la No Conformidad, es decir, analizar los hechos que dieron origen al problema a través de los distintos métodos (Diagrama causa-efecto o espina de pescado, Metodología de las 6M, Lluvia de ideas, 5 ¿Por qué?)

Formular planes de acción correctivos y/o preventivos, consistentes en definir una o más actividades que permitan atacar las causas de las No Conformidades y evitar su recurrencia. Estas actividades deben tener un responsable para su ejecución y fechas de compromiso.

Dejar evidencias de la corrección, acciones correctivas y/o preventivas tomadas.

Realizar seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas tomadas.

Finalizar o cerrar las No Conformidades una vez se verifica la eficacia de las acciones.

Y cuando se detecta un incumplimiento a partir de las siguientes fuentes:

1. Quejas y reclamos de los clientes.
2. Producto no conforme.

Se debe:

Informar al responsable del proceso sobre la generación de la misma.

Aplicar la corrección a la No Conformidad real detectada. Esta corrección elimina la No Conformidad, más no detecta la causa que originó el problema.

Cuando la queja, reclamo o producto no conforme son reiterativos, en el marco de las Revisiones por la Dirección deben analizarse las causas que generan la recurrencia y tratarla mediante un plan de acción.

Acciones Correctivas:

Las quejas y reclamos deben ser llevadas a los Revisiones por la Dirección y tratadas como una no conformidad. Por tanto, se les debe aplicar una corrección y evaluar la necesidad de implementar acciones correctivas si la queja es un asunto recurrente.

A las salidas No Conformes, por su naturaleza (véase Procedimiento SEYM-P-003 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES), se le debe tratar con una corrección. No obstante, cuando éste es un tema recurrente, debe ser sujeto de análisis de causas y de implementación de planes de acción correctivos con el propósito de eliminar las causas de su recurrencia.

La formulación de planes de acción correctivos, obedece siempre a un ejercicio previo de análisis de causas en donde se detectan factores de riesgo o situaciones que se materializan y generan incumplimientos o desviaciones en los procesos.

Un indicador en "rojo", o que está por debajo del promedio en su comportamiento, debe ser sujeto de análisis de causas y de implementación de acciones correctivas, con el propósito de evitar que se vuelva una tendencia su comportamiento negativo.

Acciones Preventivas:

Las acciones preventivas generalmente se formulan cuando se identifican riesgos asociados a los procesos, sin embargo, también se deben formular cuando se detectan indicadores que tienen un comportamiento con tendencia negativa pero que no han generado incumplimiento, lo que comúnmente se conoce como un indicador en "amarillo" o con riesgo de incumplimiento.

Existen situaciones o incumplimientos que se materializan en algunos procesos y a éstos les aplica la corrección, el análisis de causas y las acciones correctivas, no obstante, cuando aún éstos no se han presentado en otros procesos, sobre éstos se pueden formular acciones preventivas.

Todo ejercicio de planificación, debe estar precedido de un ejercicio de identificación de riesgos, con ello se garantiza que la planificación tenga un grado de certeza en el logro de los objetivos en el mediano plazo.

Acciones de mejora:

Las acciones de mejora, tal y como su nombre lo indica, son acciones que sin generarse a partir de una no conformidad se implementan en los procesos para mejorar su desempeño.


A diferencia de las acciones correctivas, las acciones de mejora pretenden aprovechar las fortalezas de los procesos o del sistema mismo para superar el requisito y minimizar los riesgos; potencian lo mejor de cada proceso y proporcionan la posibilidad de lograr más fácilmente los objetivos y el cumplimiento de metas.

Se considera que un Sistema es maduro, cuando las acciones preventivas y de mejora superan en porcentaje las correcciones y las acciones correctivas, convirtiéndolo en un sistema proactivo y no reactivo.

Es importante aclarar que las No Conformidades, las observaciones y los riesgos, siempre serán sujeto de análisis de causas y acciones correctivas.

El Plan de Mejoramiento se publica en la pestaña de "Objetivos y Planes" para cada uno de los Procesos después de que haya sido validado por la Oficina de Planeación.

Para los Planes de Mejoramiento que se generan por Auditorías Externas, se hacen mediante los lineamientos que indique el Organismo de Control.

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO	SEYM-P-002
	ACTIVIDAD	FORMULAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN	2
	PROCESO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	2-mar.-18

3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO





A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y en el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.

Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:

Tareas Críticas	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con texto en color rojo y con el símbolo Ⓜ
Tareas de Control	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con texto en color azul y con el símbolo Ⓒ

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Identificar la fuente del problema	Identificar de dónde se genera la no conformidad real o potencial: Auditorías Internas. Auditorías Externas. Indicadores. Riesgos. Encuestas de Satisfacción. Quejas y reclamos de los clientes. Producto no conforme. Seguimiento y control a los procesos.	1 día (Al tiempo con tareas 2 y 3)	Dependencias ANT
2	Clasificar el problema	Identificar si la No Conformidad es real o potencial (riesgo u observación) NC Real: Si requiere una corrección inmediata, pasar a la tarea 3. NC Potencial: No requiere una corrección inmediata. Pasar a la tarea 4.	1 día con tareas 1 y 3	Dependencias ANT
3	Corregir	Aplicar una corrección que elimine la No Conformidad detectada de forma inmediata. Tener en cuenta que la Corrección elimina la No Conformidad puntual, pero no detecta ni actúa ante la causa que originó el problema, por lo tanto es importante analizar la causa.	1 día con tareas 1 y 2	Dependencias ANT con el apoyo técnico de la Oficina de Planeación
4	Ⓒ Analizar las causas	Determinar la causa raíz de la No Conformidad identificada de acuerdo a la metodología definida por la Dependencia, con el fin de formular acciones que conlleven a la mitigación o eliminación de la No Conformidad. Las causas probables detectadas deben registrarse en: SEYM-F-002 PLAN DE MEJORAMIENTO.	5 días	Dependencias ANT con el apoyo técnico de la Oficina de Planeación
5	Ⓜ Formular acciones	Para cada causa probable detectada se debe formular, por lo menos, una acción: NC Real: Acción correctiva NC Potencial: Acción preventiva. Las Acciones correctivas, preventivas o de mejora deben registrarse en: SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	5 días (Al tiempo con tarea 4)	Dependencias ANT con el apoyo técnico de la Oficina de Planeación
6	Ⓒ Validar Plan de Mejoramiento	Validar que la formulación del plan de mejoramiento cumpla con la metodología establecida.	2 días	Oficina de Planeación
7	Comunicar Plan de Mejoramiento aprobado	Comunicar el Plan de Mejoramiento validado y aprobado mediante correo electrónico a las Oficinas de Planeación y Control Interno, atendiendo lo establecido en la Actividad 12 del procedimiento SEYM-P-007 REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS, INFORMES OBLIGATORIOS Y-O SEGUIMIENTOS	2 días	Dependencias responsables de ejecución del Plan de Mejoramiento
8	Ⓜ Autocontrolar ejecución de acciones	Realizar seguimiento al cumplimiento oportuno de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento Interno.	Permanente	Dependencias responsables de ejecución del Plan de Mejoramiento
9	Ⓒ Realizar seguimiento a la ejecución de acciones	Realizar seguimiento al cumplimiento oportuno de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento Interno.	Permanente	Oficina de Planeación

		PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO	SEYM-P-002
		ACTIVIDAD	FORMULAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN	2
		PROCESO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	2-mar.-18
10	 Realizar seguimiento al cumplimiento de acciones	Realizar seguimiento semestral al cumplimiento de las Acciones formuladas por las dependencias responsables de ejecución del Plan de Mejoramiento. La eficacia de las acciones se evaluará en el marco de las ejercicios de evaluación y seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno de acuerdo al Plan Anual de Auditoría aprobado para cada vigencia. SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	30 días semestre vencido	Oficina de Control Interno	
11	 Evaluar eficacia de las Acciones	Realizar la evaluación independiente de la eficacia de las acciones tomadas, una vez éste haya finalizado y con base en las evidencias que soportan dichas acciones. Si se determina que las Acciones: Fueron eficaces: Se pasa al cierre en la Tarea No. 9 No fueron eficaces: Se solicita mediante comunicación al responsable de atender el problema o la No conformidad y se devuelve a la Tarea No. 4 SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	De acuerdo al Plan Anual de Auditorías	Oficina de Control Interno	
12	 Evaluar el cierre de la No Conformidad	Evaluar el cierre de la No Conformidad mediante la verificación de las evidencias aportadas por los responsables de la ejecución del Plan de Mejoramiento. SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	30 días semestre vencido (Al tiempo con tarea 10)	Oficina de Control Interno	
13	Comunicar resultados de seguimiento	Comunicar mediante correo electrónico, a las partes interesadas, los resultados del seguimiento realizado al cumplimiento oportuno de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento aprobado.	30 días (Al tiempo con tarea 12)	Oficina de Control Interno	

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

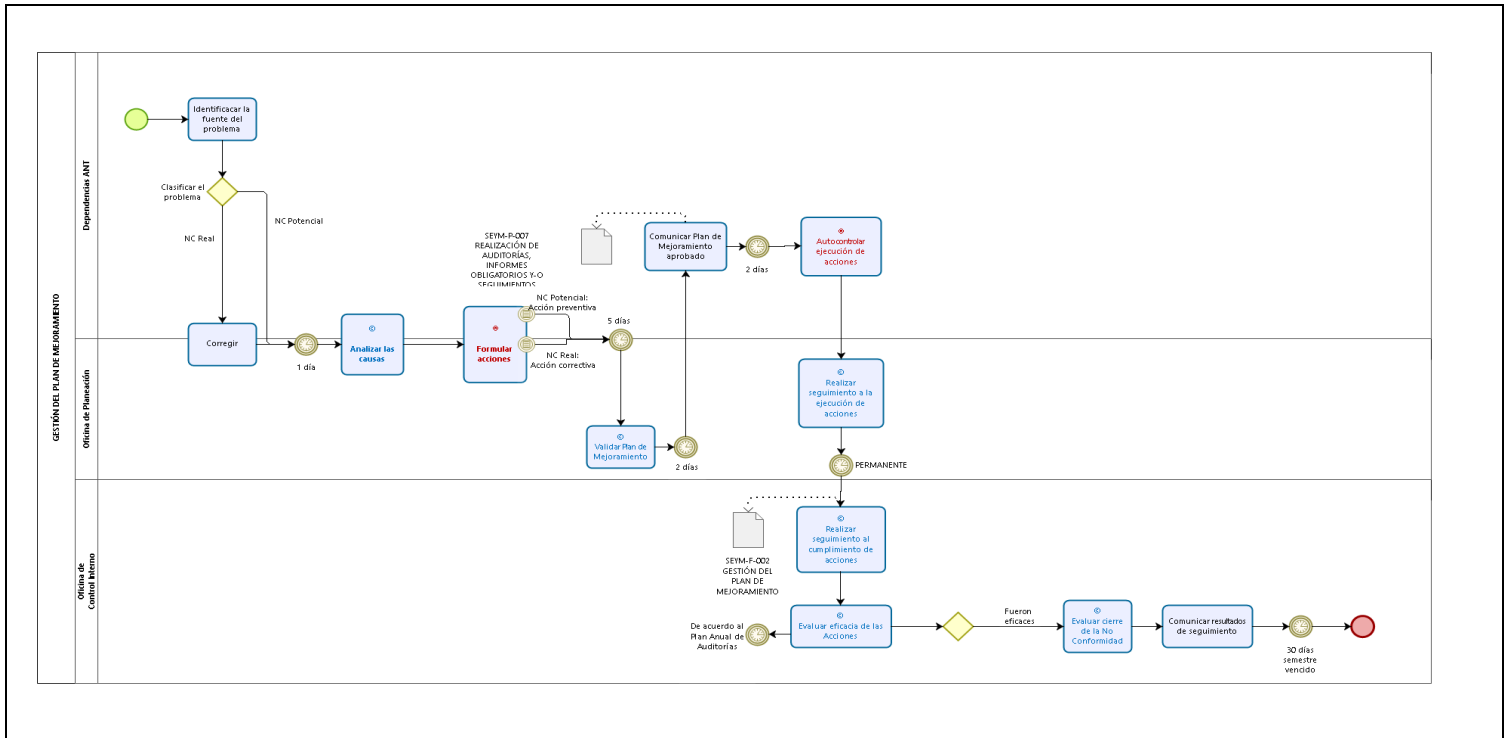
Ley 87 de 1993: Principios generales para el control interno.
Ley 489 de 1998: Organización de las entidades públicas. Crea el Sistema nacional de Control interno.
Decreto 1537 de 2001: Determina los Roles de las Oficinas de control interno.
Ley 872 de 2003: Crea el Sistema de gestión de la calidad en el sector público.
Decreto 943 de 2014: Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2014.
Decreto 4485 de 2009: Actualiza la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009.
Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Ley 190 de 1995, Artículo 48: Establece que todas las entidades públicas de la Rama Ejecutiva deberán establecer los objetivos a cumplir para el cabal desarrollo de sus funciones durante el año siguiente, así como los planes que incluyan los recursos presupuestados necesarios y las estrategias que habrán de seguir para el logro de esos objetivos, de tal manera que los mismos puedan ser evaluados de acuerdo con los indicadores de eficiencia que se diseñen para cada caso.
Decreto 2482 de 2012: Establece los lineamientos para la integración de la planeación y la gestión de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional mediante la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como instrumento de articulación y reporte de la planeación el cual contempla las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo y las políticas de desarrollo Administrativo.
Ley 1753 del 09 de Junio de 2015: Por el cual por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".
Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014: Por medio del cual se actualiza el modelo estándar de Control interno – MECI, al igual que el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.
Decreto 2363 de 2015: Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
 Norma Internacional ISO 9001:2015
 DAFP. 2012. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
 SEYM-P-001 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL
 SEYM-F-002 PLAN DE MEJORAMIENTO
 SEYM-P-003 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO	SEYM-P-002
ACTIVIDAD	FORMULAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN	2
PROCESO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	2-mar.-18

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Angélica Aristizabal Valencia	REVISÓ	Jorge Andrés Merizalde Maldonado	APROBÓ	Giovany Gómez Molina
CARGO	Contratista	CARGO	Contratista	CARGO	Jefe de Oficina de Planeación
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO
FECHA	2-mar.-18	FECHA	2-mar.-18	FECHA	2-mar.-18