Agencia Nacional de Tierras	PROCEDIMIENTO	FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO	SEYM-P-002
	ACTIVIDAD	FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN	3
	PROCESO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	17-nov.-20

OBJETIVO	Definir los lineamientos internos para la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, que tengan la capacidad de eliminar las causas de hallazgo, incumplimiento o problema en el desempeño que se presenten en la Agencia Nacional de Tierras.
ALCANCE	Desde el conocimiento del hallazgo, incumplimiento o problema en el desempeño, hasta la formulación de acciones que tengan la capacidad de eliminarlas.
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 acción correctiva es necesario haber efectuado, previamente, un análisis de las causas para identificar los principales factores generadores del incumplimiento, de manera que se puedan formular acciones para eliminarlos y evitar su recurrencia.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable (Riesgo). 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.
Las acciones preventivas generalmente se formulan cuando se identifican riesgos asociados a los procesos, de conformidad con las políticas y procedimientos para la Administración de Riesgos en la ANT.

Acción de mejora: Es una acción voluntaria que se formula a partir una oportunidad de mejora. NO se origina de una No Conformidad y es implementada como una decisión voluntaria para mejorar el desempeño de un proceso o del sistema de gestión.

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

Análisis de causas: Identificación y determinación de las causas que generaron un problema mediante la aplicación de una técnica sencilla y flexible. En la Agencia Nacional de Tierras el método adoptado por este procedimiento para realizar Análisis de causas es la "Lluvia de Ideas", también denominado "Tormenta de Ideas" o "Brainstorming", entendida como una técnica de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado, que en la ANT es utilizada en reuniones de trabajo esporádicas o periódicas, en los diferentes comités que se realizan en la entidad y en revisiones por la dirección al Sistema de Gestión.

Autocontrol: La capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Corrección: Acción simple e inmediata tomada para eliminar una No Conformidad detectada. La corrección soluciona el problema particular presentado sin considerar el análisis de las causas que lo generaron. La Corrección puede estar acompañada de una o varias acciones correctivas.

Hallazgo, incumplimiento o problema en el desempeño: Situación que índica la necesidad inmediata de formular e implementar correcciones y/o acciones correctivas, preventivas o de

2. GENERALIDADES

Las acciones correctivas, preventivas o de mejora se deben formular e implementar para corregir hallazgos, incumplimientos o problemas y fortalecer integralmente el desempeño institucional, a partir de la información que proveen los mecanismos internos de seguimiento y evaluación y los entes de control externo.

La detección de hallazgos, incumplimientos o problemas y la consecuente necesidad de establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora, pueden ser originada a partir de las siguientes fuentes:

- Auditorías internas y/o de Seguimientos y evaluación a la gestión institucional,
- Auditorías Externas,
- Seguimiento al desempeño (Medición de Indicadores)
- Administración de Riesgos,
- Revisión de la conformidad de salidas y productos,
- Revisión de tendencias de PQRSD.
- Medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MiPG (Autodiagnóstico y FURAG).

Se puede encontrar distintas técnicas para identificar la causa raíz de un hallazgo, incumplimiento o problema. Sin embargo, en la ANT el método usado para la identificación de los problemas y sus causas es la "Lluvia de Ideas", también llamado "Tormenta de Ideas" o "Brainstorming". Esta es una técnica de trabajo grupal que facilita la determinación de las causas de las No Conformidades, que en la entidad es utilizada en reuniones de trabajo esporádicas o periódicas, en los diferentes Comités que se realizan o en los escenarios de comunicaciones que se establezcan en políticas de comunicaciones institucionales.

Las causas probables detectadas y las acciones formuladas deben registrarse en las Formas correspondientes a los Planes de Mejoramiento, según la fuente:

- Auditorías Internas: Forma SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO
- Auditorías Externas: Forma establecida por el ente externo de control.
- Seguimiento a Metas: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN.
- Administración de Riesgos: Forma DEST-F-001 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN.
- Revisión de la conformidad de salidas y productos: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN.
- Revisión de tendencias de PQRSD: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN.
- Medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MiPG: Formularios de Autodiagnóstico y Plan de Acción dispuesto por Función Pública.

Cuando los hallazgos, incumplimientos o problemas se generen de la Medición de Indicadores, Gestión de Riesgos, Revisión de la conformidad de salidas y productos y Revisión de tendencias de PQRSD, las dependencias responsables de los procesos donde ocurren, ejerciendo su rol de primera línea de defensa, deberán implementar correcciones inmediatas que eliminen las situaciones puntuales, además de determinar las causas y formular las acciones correctivas, preventivas o de mejora, siguiendo los lineamientos contenidos en el presente procedimiento. En atención a solicitud de las dependencias, la Oficina de Planeación brindará la asesoría y acompañamiento en la metodología para la formulación de las acciones que se requieran.

Cuando los hallazgos provengan de Auditorías internas, Auditorías externas y/o del Seguimiento y evaluación a la gestión institucional, la asesoría y acompañamiento y la gestión de los Planes de Mejoramiento se adelantará en la entidad, atendiendo los lineamientos que establezca la Oficina de Control Interno.

Las acciones por establecerse deben garantizar que los hallazgos, incumplimientos o problemas se eliminen y no se vuelva repetir, o su impacto disminuya de forma significativa.

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	Conocer el hallazgo, incumplimiento o problema	En el ejercicio de los roles y responsabilidades establecidos en el esquema de Líneas de Defensa del MiPG, todas las dependencias de la ANT deben atender los hallazgos, incumplimientos o problemas que ellos mismos detecten o que les sean informados por los canales y medios oficiales establecidos en la ANT. Las fuentes de hallazgos, incumplimientos o problemas son: - Auditorías Internas. - Auditorías Externas. - Seguimiento a Metas (Indicadores) - Administración de Riesgos. - Revisión de la conformidad de salidas y productos. - Revisión de tendencias de PQRSD. - Medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MiPG: Autodiagnóstico y Plan de Acción de política de Gestión y Desempeño.		Dependencias ANT
2	Determinar tipo de tratamiento	Cuando el incumplimiento específico detectado se puede eliminar, se debe hacer aplicando una corrección inmediata (tarea 3). Posteriormente se debe pasar a analizar las causas (tarea 4) y continuar con la formulación de la acción correctiva correspondiente (tarea 5). En el caso que no se pueda aplicar la corrección inmediata, se debe pasar directamente a analizar las causas tarea No. 4 y a formular la acción correctiva tarea No. 5.	1 día	Dependencias ANT
3	Corregir	Aplicar una Corrección de forma inmediata, que elimine el hallazgo, incumplimientos o problema puntual detectada. Ejemplos: reprocesar, subsanar un error, realizar una actividad obligatoria que no se había realizado, etc. Se debe tener en cuenta que en algunos casos esta tarea no aplica. Ejemplo: Hallazgo = respuesta inoportuna a derecho de petición. En este ejemplo, ningún reproceso o tratamiento va a subsanar el incumplimiento del tiempo estipulado por la Ley para dar respuesta al derecho de petición particular. Sin embargo, se pueden detectar las causas que generaron el incumplimiento (tarea 4) y se puede implementar una acción correctiva que las elimine (tarea 5). Tener en cuenta que la Corrección elimina el incumplimiento puntual, pero no implica la detección ni actúa ante la causa que originó el problema, por lo tanto, posteriormente se debe analizar la causa (tarea 4) y formular, mínimo, una acción para cada causa (tarea 5).		Dependencias ANT
4	© Analizar las causas	Determinar la causa raíz del hallazgo, incumplimiento o problema detectado, mediante el método "Lluvia de Ideas", también denominado "Tormenta de Ideas" o "Brainstorming". Esta es una técnica de trabajo grupal que facilita la determinación de las causas de hallazgos, incumplimientos o problemas, que en la ANT es utilizada en reuniones de trabajo esporádicas o periódicas, en los diferentes Comités que se realizan y escenarios de comunicación interna. Las causas probables detectadas deben registrarse en las Formas correspondientes, según la fuente: - Auditorías Internas: Forma SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO - Auditorías Externas: Forma establecida por el ente externo de control. - Seguimiento a Metas: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN. - Administración de Riesgos: Forma DEST-F-001 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN. - Revisión de la conformidad de salidas y productos: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN. - Revisión de tendencias de PQRSD: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN. - medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MiPG: Formularios de Autodiagnóstico y Plan de Acción dispuesto por Función Pública.		Dependencias ANT

5	® Formular acciones	Para cada causa probable detectada se debe formular, por lo menos, una acción: **Hallazgos, incumplimientos o problemas Reales**: Acción correctiva **Hallazgos, incumplimientos o problemas Potenciales (Riesgos):** Acción preventiva. Las Acciones correctivas, preventivas o de mejora deben registrarse en las Formas correspondientes, según la fuente: - Auditorías Internas: Forma SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO - Auditorías Externas: Forma establecida por el ente externo de control. - Medición de Indicadores: Forma DEST-F-002 FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR. - Gestión de Riesgos: Forma DEST-F-001 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN. - Revisión de la conformidad de salidas y productos: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN. - Revisión de tendencias de PQRSD: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN. - Medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MiPG: Formularios de Autodiagnóstico y Plan de Acción dispuesto por Función Pública.	5 días	Dependencias ANT
6	© Revisar las acciones	Revisar las acciones por el Secretario General, Director Técnico o Jefe de Oficina de la dependencia responsable de la formulación, una vez se asegure de que las acciones formuladas son pertinentes. La Pertinencia se refiere a que la acción formulada sea Suficiente, Adecuado y Conveniente para la entidad. Una Acción Suficiente, es aquella que por sí sola o en combinación con otras acciones se considera capaz para eliminar las causas determinadas y que, por lo tanto, una vez implementado tiene la capacidad de ser eficaz. Una Acción Adecuada, es aquella que cumple con las características técnicas establecidas en este procedimiento y que contiene acciones que, desde la capacidad operativa, presupuestal y funcional, son viables de realizar en el momento en que se aprueba. Una Acción Conveniente, es aquella que contribuye al cumplimiento del objetivo del proceso al cual se atribuye y que además, es coherente con las políticas, lineamientos y objetivos de la entidad.	2 días	Dependencias responsables de formulación del acciones
7	Comunicar las acciones	Las dependencias responsables de la ejecución deben comunicar a la Oficina de Control Interno, los Planes de Mejoramiento correspondientes a las Auditorías Interna y Externa. - De Auditorías Internas en la Forma SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO. - De Auditorías Externas en la Forma establecida por el ente externo de control. Las dependencias responsables de la ejecución deben comunicar a la Oficina de Planeación los Planes de Mejoramiento correspondientes al Seguimiento a Metas y a la Administración de Riesgos de Gestión. - De Seguimiento a Metas: Forma INTI -F-008 ACTA REUNIÓN.	2 días	Dependencias responsables de ejecución de las acciones
8	© Autocontrolar ejecución de acciones	Realizar monitoreo al cumplimiento oportuno de las acciones formuladas.	Permanente	Dependencias responsables de ejecución de las acciones

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

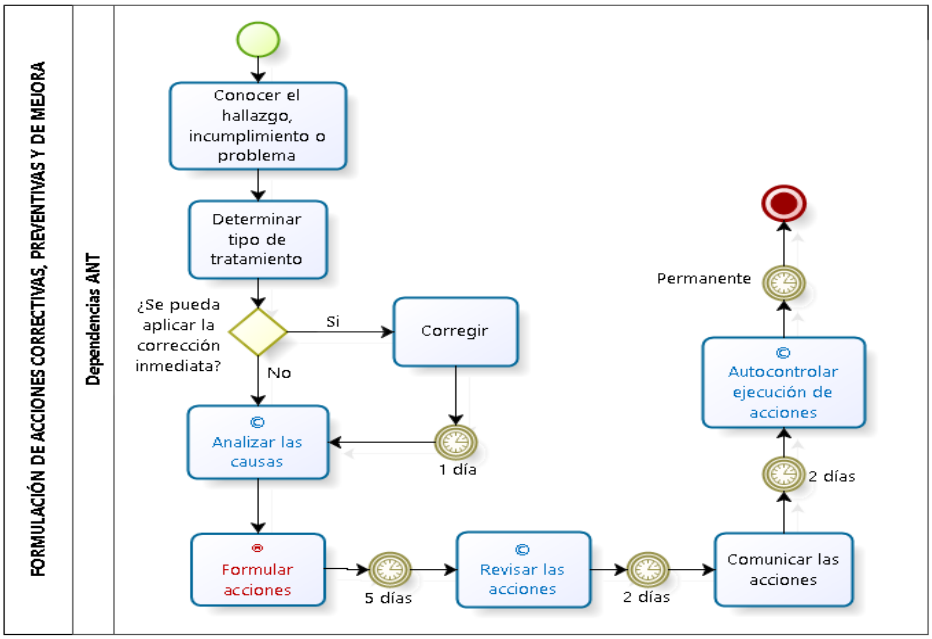
Decreto 2363 de 2015: Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura.
Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Manual Operativo MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

SEYM-I-001 INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO
SEYM-F-002 GESTIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO
DEST-F-002 FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR.
DEST-F-001 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN.
INTI -F-008 ACTA REUNIÓN

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Agencia Nacional de Tierras	PROCEDIMIENTO	FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO	SEYM-P-002
	ACTIVIDAD	FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	VERSIÓN	3
	PROCESO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	17-nov.-20



ELABORARON	Jorge Andrés Merizalde	**REVISÓ**	Habbib Elias Chadid Paternina	**APROBÓ**	William Gabriel Reina Tous
CARGO	Contratista	**CARGO**	Contratista	**CARGO**	Jefe de Oficina de Planeación
FIRMA	**ORIGINAL FIRMADO**	**FIRMA**	**ORIGINAL FIRMADO**	**FIRMA**	**ORIGINAL FIRMADO**
FECHA	17-nov.-20	**FECHA**	17-nov.-20	**FECHA**	17-nov.-20

La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.

La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.