

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 1 de 10

Firma de Autorizaciones	
Elaboró	Revisó
<b>Profesional responsable de la implementación del SIG</b>	<b>Representante para la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión – SIG</b>  <b>Jefe de Control Interno</b>
<b>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</b>	
Control de Cambios	
Fecha	Descripción
Diciembre de 2015	Elaboración del documento
Marzo de 2018	Se incluye el “Desempeño de los Procesos” como fuente de identificación de no conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora. Se amplía la definición de hallazgo a fin de no limitar estos a los resultados de auditorías. Se actualiza normativa aplicable.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 2 de 10

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
1.1.	Objetivos específicos.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	DEFINICIONES TÉCNICAS .....	3
4.	REFERENCIA NORMATIVAS .....	5
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	6
6.	FORMULACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.....	6
6.1.	Las fuentes de identificación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.2.	Descripción o identificación de la no conformidad real o potencial, observación u oportunidad de mejora o hallazgo de auditoria .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.3.	Determinar la acción a implementar .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.4.	Realizar el análisis de causa .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.5.	Formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.6.	Seguimiento de acciones correctivas, preventivas, de mejora y planes de mejoramiento .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 3 de 10

## 1. OBJETIVO

Proporcionar herramientas para la formulación eficaz de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, con el objeto de subsanar los hallazgos, las no conformidades u observaciones, e implementar oportunidades de mejora en pro del desempeño institucional.

### 1.1. Objetivos específicos

- Presentar los conceptos necesarios para la formulación y seguimiento de las acciones correctivas preventivas y/o de mejora.
- Describir las fuentes generadoras de hallazgos, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora identificadas en el marco del Sistema Integrado de Gestión y Auditorías Externas.
- Proporcionar herramientas para la formulación de análisis de causas derivadas de las diferentes fuentes.
- Orientar y facilitar las instrucciones para el diligenciamiento del Formato FT-MIC-03-03 Formato Plan de Mejoramiento
- Estructurar las actividades para el seguimiento, verificación de su ejecución, análisis de eficacia y cierre de las acciones propuestas para las no conformidades u observaciones identificadas.


## 2. ALCANCE

Este instructivo aplica a todos los procesos definidos en el Modelo de Operación por procesos del Instituto para la Investigación educativa y el Desarrollo Pedagógica – IDEP.

## 3. DEFINICIONES TÉCNICAS

A continuación se presentan algunas definiciones aplicables para la documentación y la actualización del Sistema Integrado de Gestión del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP:

**ACCIÓN CORRECTIVA.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable que se ha materializado.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 4 de 10

**ACCIÓN PREVENTIVA.** “Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable”. Se diferencia de la **acción** correctiva en que para realizarla no es necesario que se haya presentado ninguna no conformidad.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

**AUDITORÍA INTERNA.** “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva”.

**CALIDAD.** “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

**CONFORMIDAD.** “Cumplimiento de un requisito”.

**CORRECCIÓN.** “Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada”.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.


**DOCUMENTO.** “Información y su medio de soporte”. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

**EFFECTIVIDAD.** “Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles”.

**EFICACIA.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA.** “Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”.

**HALLAZGO:** Resultado de evaluar una evidencia contra un criterio. Los hallazgos pueden ser clasificados de la siguiente manera: Fortaleza o Debilidad (Observación o No Conformidad).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 5 de 10

**MEJORA CONTINUA.** “Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño”.

**NO CONFORMIDAD.** “Incumplimiento de un requisito”.

**PLAN DE MEJORAMIENTO<sup>1</sup>:** “Elemento de control que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno”.

**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS<sup>2</sup>:** “Elementos de control que contienen los planes administrativos con las acciones de mejoramiento que a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la entidad pública, deben adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la entidad en su conjunto”.

**REGISTRO.** “Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas”.

**REQUISITO.** “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.


**VERIFICACIÓN.** “Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados”.

#### 4. REFERENCIA NORMATIVAS

- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión 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.

<sup>1</sup> Término tomado **Compilación de conceptos frente a la importancia del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el Estado Colombiano.** Departamento Administrativo de la Función Pública. Junio 2010.

<sup>2</sup> *Ibidem.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 6 de 10

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos Externos	Documentos Internos
<p>Guía Rol de las Oficina de Control Interno. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP</p> <p>NTD SIG 001 De 2011 Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión Para las Entidades y Organismos Distritales.</p> <p>Manual Operativo de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG</p>	<p>Todos los Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.</p>

## 6. FORMULACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA


Para la formulación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora se diligenciará el Formato FT-MIC-03-03 Formato Plan de Mejoramiento.

### 6.1. Datos generales del hallazgo

En esta parte del formato diligencie la siguiente información:

*Fuente:* Corresponde al origen del hallazgo, la no conformidad, oportunidad de mejora u observación. Elija una de las siguientes opciones que encontrará en una lista desplegable en el formato FT-MIC-03-03 Formato Plan de Mejoramiento:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Autoevaluación de control.
- Producto y/o servicio no conforme.
- Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 7 de 10

**Dependencia:** Corresponde a área de la entidad a la que se le formula el hallazgo, la no conformidad, oportunidad de mejora u observación. Elija una de las siguientes opciones que encontrará en una lista desplegable en el formato FT-MIC-03-03 Formato Plan de Mejoramiento:

- Subdirección académica.
- Oficina asesora de planeación.
- Oficina asesora de planeación – Sistemas.
- Oficina asesora jurídica.
- Oficina asesora jurídica – Contratación.
- SAFYCD – Archivo.
- SAFYCD – Presupuesto.
- SAFYCD – Tesorería.
- SAFYCD – Contabilidad.
- SAFYCD – Talento humano y nómina.
- SAFYCD – Recursos físicos.
- Oficina de Control Interno.


**Fecha del hallazgo, la no conformidad, oportunidad de mejora u observación:** Corresponde a la fecha del informe, seguimiento de autocontrol, generación de producto y/o servicio no conforme, generación de la petición, queja, reclamo y solicitud.

**Descripción del hallazgo, la no conformidad, oportunidad de mejora u observación:** (Definida por la Oficina Asesora de Control Interno y/o Auditoría externa) Descripción del incumplimiento identificado en el proceso auditado o al que se le realizó el seguimiento.

**Tipo:** Elija una de las siguientes opciones que encontrará en una lista desplegable en el formato FT-MIC-03-03 Formato Plan de Mejoramiento:

- Hallazgo.
- No conformidad.
- Oportunidad de mejora.
- Observación.

**Causas identificadas:** En esta casilla relacione las causas del hallazgo, la no conformidad, oportunidad de mejora u observación, que haya identificado con el equipo de trabajo del proceso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 8 de 10

## 6.2. Formulación de acciones

*Acciones generadas por el hallazgo, no conformidad, oportunidad de mejora u observación:* La formulación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora -ACPM independientemente del origen o fuente de éstas, es responsabilidad del Líder y/o responsable del Proceso en asesoría o acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación como referente metodológico y/o Oficina de Control Interno como asesor y evaluador independiente.

En esta casilla se describe la gestión que realizará el líder del proceso o responsable con el fin de subsanar el hallazgo, la no conformidad u observación detectada. La acción debe reflejar un propósito claro y debe ser formulada en términos medibles, es decir productos cuantificables que faciliten su seguimiento y medición. La acción formulada debe estar encaminada a eliminar la causa identificada en el paso anterior.


Es necesario tener en cuenta, que de acuerdo a la complejidad del hallazgo, la no conformidad u observación, en algunos casos es necesario formular más de una acción de mejora para subsanar la debilidad detectada, y que algunas de estas deben ser coordinadas con otros procesos, casos en los cuales se reunirán las personas involucradas con el objeto de acordar las acciones y las fechas para su inicio y cierre. Así mismo es posible que una acción pueda eliminar dos o más hallazgos, por tal razón se recomienda abordar el plan de mejoramiento de forma integral para evitar duplicidades y reprocesos en su gestión.

*Tipo de acción:* Elija una de las siguientes opciones que encontrará en una lista desplegable en el formato FT-MIC-03-03 Formato Plan de Mejoramiento:

- Acción correctiva: Cuando se presenta un hallazgo o no conformidad real (incumplimiento de un requisito).
- Acción preventiva y/o de mejora: Cuando se ha identificado una oportunidad de implementar cambios con el objeto de mejorar una actividad o proceso. Estas acciones no están asociadas a no conformidades reales o potenciales, son el resultado de Oportunidades de mejora identificadas y observaciones que potencialmente puede afectar el desempeño del proceso.

*Fuente verificable de la información:* Compromiso de elaboración de documentos, registros, enlaces, expedientes, entre otros soportes donde se evidencie la ejecución de la acción establecida.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 9 de 10

*Cargo del responsable de la acción:* Cargo del (los) responsable(s) de verificar la ejecución de acción.

*Fecha de la formulación de la acción:* Fecha real en la que se definió la acción, sus plazos de ejecución, responsables y documentos asociados al cumplimiento de esta.

*Fecha inicio / Fecha Fin:* Plazos establecidos para la ejecución de la acción.

### **6.3. Seguimiento líder del proceso**

*Descripción del seguimiento:* En esta celda se relaciona la fecha y el seguimiento que realiza el líder del proceso al que se le levantó el hallazgo, la no conformidad, oportunidad de mejora u observación. Debe reflejar la verificación de la ejecución de la acción o su avance. En caso de no evidenciar avance, debe relacionar el por qué no se ha realizado.

*Evidencias:* Documentos, registros, enlaces, expedientes, entre otros soportes realizados por el proceso a la fecha del seguimiento, donde se evidencie la ejecución de la acción establecida.


### **6.4. Seguimiento y Evaluación de Oficina de Control Interno**

*Descripción del seguimiento:* En esta celda se relaciona la fecha, el seguimiento y evaluación, que realiza la Oficina de Control Interno al proceso al que se le levantó el hallazgo, la no conformidad, oportunidad de mejora u observación. En este seguimiento se debe relacionar la verificación de la efectividad de la acción realizada, así como las observaciones que se consideren necesarias.

*Evidencias:* Documentos, registros, enlaces, expedientes, entre otros soportes consultados y/o revisados por la Oficina de Control Interno para verificar la ejecución de la acción establecida.

*Estado de las acciones:* Elija una de las siguientes opciones que encontrará en una lista desplegable en el formato FT-MIC-03-03 Formato Plan de Mejoramiento:

- Vencida: Cuando pasado el plazo de ejecución, la Oficina de Control Interno verifica que la acción no ha sido ejecutada y/o que los resultados no son los deseados.
- En ejecución: Acción que se encuentra en el periodo establecido de realización.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	Código: IN-MIC-03-02
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 27/03/2018
		Página 10 de 10

- Cerrada: Cuando la Oficina de Control Interno verifica la realización y efectividad de la acción establecida, dentro de los plazos definidos y logrando los resultados deseados.

*Responsable del seguimiento:* Fecha y nombre del responsable del seguimiento y evaluación del Plan de mejoramiento, desde la Oficina de Control Interno.