

PROCESO: Evaluación de Desempeño Institucional

1. OBJETIVO:	Coordinar la formulación, registro, seguimiento de la eficacia y evaluación de la efectividad de las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (APCM), generadas a partir de autoevaluación y auditorías internas, evaluaciones y seguimientos realizados para la mejora continua de la gestión institucional.
2. ALCANCE:	Inicia con la etapa de identificación, formulación y registro, continúa con el seguimiento de la eficacia y finaliza con la evaluación de la efectividad y cierre de las APCM del DNP.
3. RESPONSABLE:	Todas las dependencias - Representante de la Alta Dirección.

4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Tipo de acción	Se debe formular en los siguientes casos:
	Acción Preventiva (Actúa sobre potenciales incumplimientos)	<ul style="list-style-type: none"> Tendencias a los posibles incumplimientos potenciales en los requisitos establecidos en los procesos, plan de acción, proyectos, programas operativos, normas o controles, detectados durante la ejecución o en el seguimiento y monitoreo de estos. Cuando al analizar los resultados del indicador se observa la tendencia a un posible evento potencial de incumplimiento de la meta programada. Oportunidades de mejora detectadas durante auditorías, evaluaciones o seguimientos que puedan representar la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo o de requisitos obligatorios. Como resultado de la revisión y análisis de la Alta Dirección realizados en los diferentes Comités Institucionales de Gestión y Desempeño y Comité Institucional del Sistema de Control Interno. Ver procedimiento PT-ED-02 Revisión por la dirección
	Acción Correctiva (Actúa sobre causas reales de incumplimiento)	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de los requisitos establecidos en los procesos, plan de acción, proyectos, programas operativos o controles, detectados durante la ejecución o en el seguimiento y monitoreo o de los mecanismos de control definidos. Materialización de riesgos de la entidad. Ver procedimiento PT-PG-01 Gestión Integral de Riesgos Tratamiento de no conformidades de alto impacto o que se presenten con mayor frecuencia, derivados de la autoevaluación de características de productos misionales. Quejas reiteradas o con impacto significativo para las partes interesadas. Características o aspectos con niveles bajos de satisfacción en las encuestas de percepción de partes interesadas. No conformidades declaradas en las auditorías internas y externas, seguimientos o evaluaciones Indicadores que no se cumplen en los niveles de control. Ver procedimiento PT-ED-01 Seguimiento al modelo de planeación institucional Como resultado de la revisión y análisis de la Alta Dirección realizados en los diferentes Comités Institucionales de Gestión y Desempeño. Ver procedimiento PT-ED-02 Revisión por la dirección
Acción de Mejora (Actúa sobre la capacidad institucional, para que esta supere los niveles ya logrados)	<ul style="list-style-type: none"> Como resultado de aspectos o características que se encuentren en niveles de satisfacción aceptables, determinadas a través de las encuestas de percepción de partes interesadas en las que se identifique valores agregados a la gestión institucional. Nuevas necesidades y/o expectativas detectadas en las evaluaciones de percepción de las partes interesadas. Oportunidades de aumento de capacidades identificadas de manera autónoma (principalmente en el seguimiento y evaluación de procesos y programas operativos), por auditoría o por la revisión periódica de la Alta Dirección al Sistema Integrado de Gestión. Propuestas de innovación para generar mayor valor agregado en productos/ procesos/ servicios/ programas. Cambios menores que pueden estar asociados a buenas prácticas de gestión o marcos de referencia, cambios en procesos, cambios documentales, fortalecimiento de controles que puedan aplicar al DNP y que demanden tiempos cortos de implementación y no requieran presupuesto. 	

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
INICIO					
1. Identificar la Mejora	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Auditoría externa Informes definitivos de auditorías, evaluaciones y seguimiento OCI Mecanismos de Autoevaluación 	<p>Quando la situación identificada es consecuencia de la auditoría interna, evaluaciones y seguimientos, el auditor responsable de la OCI entregará con el informe definitivo los formatos F-ED-02 diligenciados parcialmente con las no conformidades y las oportunidades de mejora identificados en el informe.</p> <p>Quando la formulación de acciones se deriva de auditoría externa o autoevaluación, el diligenciamiento del apartado "solicitud" lo realiza el responsable del proceso, programa operativo o dependencia donde se identificó la necesidad en el formato F-ED-02 "Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora".</p>	<p>Auditor OCI</p> <p>Jefe de la dependencia, Responsable del proceso, Gerente proyecto de inversión, Gestor Integral SIG</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" diligenciado(R) 	X
2. Analizar las causas	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Auditoría externa Informes definitivos de auditorías, evaluación y seguimiento OCI Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" prediligenciado 	<p>Quando se formule una APCM, se deben relacionar las causas que generaron la no conformidad, oportunidad de mejora o la situación identificada. Este análisis de causas se realiza a partir de las técnicas comúnmente establecidas, como lluvia de ideas, diagrama causa efecto, 5 por qué, entre otras.</p> <p>El análisis de causas debe realizarse en reunión conjunta entre las dependencias responsables, la OCI y la OAP o con los profesionales asociados a los componentes del SIG según sea la necesidad.</p> <p>Quando las situaciones identificadas para la formulación de acciones involucran dos o más dependencias, el líder del proceso auditado o el gestor integral convocará a reunión a las dependencias involucradas, con el fin de facilitar la identificación de responsables para la formulación de acciones. Se dejará evidencia cuando sean planes para formular de forma conjunta.</p> <p>La dependencia contará con tres (3) días hábiles para realizar este análisis.</p>	<p>Jefe de la dependencia, Responsable del proceso, Gerente de proyecto de inversión</p> <p>Gestor Integral SIG</p> <p>Auditor OCI</p> <p>Enlace OAP</p> <p>Profesionales de los componentes del SIG</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" diligenciado Registro de Asistencia F-TH-11 	X
¿Se identifica la formulación de?					
3. Formular APCM	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" diligenciado Análisis de Causas 	<p>Para la formulación de acciones se tendrá en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> La pertinencia de que se corrijan las situaciones de manera inmediata, de tal manera que ésta no genere situaciones adversas que puedan derivar en "hechos cumplidos" por incumplimientos normativos y/o situaciones que no se puedan corregir. Que se formulen APCM (ver condiciones generales) para eliminar las causas de la no conformidad y que sean coherentes con las acciones formuladas. Que las acciones que se formulen no refieran actividades y/o controles que se vienen aplicando sobre el proceso, proyecto, programa operativo, actividades y/o resultados de gestión y que no han demostrado resultados eficaces de conformidad con la situación identificada. Que las acciones propuestas sean cuantificables y que permitan determinar el avance de manera objetiva frente al resultado esperado. Las APCM se formularán para ser ejecutadas en un plazo máximo de un (1) año. Revisar si ya existen en el Balance, acciones iguales o similares originadas por causas relacionadas a las que se están presentando en la solicitud de APCM. Si es así, se deberá formular la APCM recogiendo las situaciones previamente identificadas. Posterior a su registro, la dependencia solicitará la eliminación del plan de mejora existente con la justificación de creación de la APCM. En caso de que las acciones a formular, requieran recursos (físicos, humanos, económicos) que impliquen contratación, tiempo de ejecución superior a un año, o aspectos estratégicos de la dependencia, estas se incluirán en el plan de acción de la dependencia y aplicará la no formulación en el balance. 	<p>Jefe de la dependencia, Responsable del proceso, Gerente de proyecto de inversión</p> <p>Gestor Integral SIG</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" diligenciado 	
4. Justificar no formulación de APCM	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" diligenciado Análisis de Causas 	<p>La decisión de no formular APCM siempre debe ser justificada y registrada en el campo destinado para tal fin del formato F-ED-02, después de realizar el análisis de causas y solo aplicará en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> El hallazgo relacionado se encuentra contenido en el plan de acción de la dependencia, para lo cual se justifica la no formulación incluyendo el código del producto(s) y/o entregable(s). La situación identificada cuenta con un plan de mejora en curso correlacionado con las causas analizadas para el hallazgo identificado, para lo cual se justifica la no formulación relacionando el plan mencionado. <p>La dependencia contará con cinco (5) días hábiles para justificar la no formulación de la APCM.</p>	<p>Jefe de la dependencia, Responsable del proceso, supervisor y/o coordinador de proyecto de inversión</p> <p>Gestor Integral SIG</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" diligenciado hasta el campo de no formulación 	

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
5. Remitir para verificación de coherencia	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" diligenciado Registro de Asistencia F-TH-11 	H El gestor integral de la dependencia debe diligenciar en su totalidad las APCM según instrucciones del formato F-ED-02 y enviarlo a la OCI al correo correlacionapcm-oci@dnp.gov.co para la verificación de coherencia. La dependencia contará con cinco (5) días hábiles para formular la APCM y remitirlo para verificación de coherencia	Gestor Integral SIG	• Comunicación de envío	
6. Realizar verificación de coherencia ¿Se verifica coherencia entre las causas y las acciones suscritas? NO 2	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" diligenciado Registro de Asistencia F-TH-11 	H V La OCI realiza la verificación de coherencia de las APCM formuladas revisando: a) Que exista correlación entre la acción formulada y la causa raíz identificada. b) Que las acciones formuladas cumplan con lo descrito en la actividad 3. Esta verificación se hará a través de la tabla dispuesta en el apartado "Verificación de coherencia del análisis de causa con las acciones formuladas" del formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora". La OCI contará con cinco (5) días hábiles para realizar la verificación de la coherencia. Cuando no se evidencie coherencia entre las acciones formuladas y las causas identificadas por la dependencia, la OCI registrará en el formato F-ED-02 los motivos por los cuales no es procedente y lo devolverá por correo electrónico. La dependencia contará con 3 días hábiles para remitirlo ajustado	Auditor OCI	• Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" con verificación de coherencia	X
7. Registrar en el balance	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" con verificación de coherencia 	H Una vez evidenciada la coherencia, la OCI asigna el código e incluye la APCM en el Balance de APCM para su seguimiento. La OCI informa a la dependencia y la OAP la actualización del Balance con el código asignado a la(s) APCM formulada(s) y la ruta del disco O: para la ubicación de los soportes	Responsable designado de la Oficina de Control Interno	• Balance de APCM	
8. Ejecutar APCM	• Balance de APCM	H Se ejecutan las acciones del plan de mejora de acuerdo con lo programado. La ejecución de los planes de mejora, independientemente de su fuente, son responsabilidad del jefe de la dependencia, responsable del proceso, Gerente de proyecto de inversión que suscribió la acción. Dicho responsable puede designar a los funcionarios y/o contratistas que llevarán a cabo las acciones, sin embargo, éste sigue siendo el responsable del cumplimiento del plan. Una vez se cumpla el 100% de las acciones del plan de mejora, se incluirán las evidencias en la ruta del disco público "O" dispuesta para tal fin.	Responsable de ejecución de las APCM Gestor integral	• Evidencias de cumplimiento	X
9. Gestionar la modificación de la APCM ¿Se requieren modificaciones? NO SI	• Solicitud de modificación	H El jefe de la dependencia remite a la OCI la APCM aprobada con los ajustes y anexa los soportes que correspondan a través del correo electrónico correlacionapcm-oci@dnp.gov.co. La OCI verificará que se efectúen máximo (2) modificaciones, bajo los siguientes criterios: a) Se recibirán mínimo quince (15) días calendario previos al vencimiento de las acciones contenidas en las APCM. Aquellas acciones sobre las cuales se soliciten modificaciones fuera de este término conservarán su estado en el Balance de APCM y serán tramitadas con posterioridad al corte mensual de seguimiento. b) Cambios en las fechas de inicio y/o finalización de alguna de las acciones contenidas en la APCM, teniendo en cuenta que sumadas las prórogas que se soliciten y el plazo inicialmente establecido, el término para la ejecución no debe superar un año. c) Actualización de responsable de una APCM, el cual no se contabilizará como una modificación y debe ser informado oportunamente a la OCI a fin de actualizar el Balance de APCM para su seguimiento. d) Cambio en la descripción o resultado de alguna de las acciones contenidas en la APCM justificados a partir de cambios normativos o situaciones de fuerza mayor que impiden su ejecución. En este caso debe realizarse la formulación de una nueva APCM (Ver actividad 2). En caso de ser necesaria una tercera modificación, la dependencia convocará a una reunión al responsable de la acción, OCI, OAP y los profesionales asociados a los componentes del SIG según sea necesario, para analizar la pertinencia de la modificación solicitada de acuerdo con los términos de la acción y los tiempos definidos para el cumplimiento de la misma, sin oportunidad de una nueva solicitud de modificación.	Jefe de la dependencia, Responsable del proceso, Gerente de proyecto de inversión Gestor Integral SIG	• Balance de APCM actualizado	X
10. Tramitar la eliminación de la APCM ¿La modificación es una eliminación? NO SI	• Solicitud de eliminación de APCM	H En cualquier momento de la ejecución de las APCM, podrá ser eliminada cuando se presente alguno de los siguientes casos: a) Que la APCM este contenida dentro de otro plan de mejora b) Que la APCM sea incluida dentro del plan de acción. c) Que exista un cambio normativo que impida o deje sin efecto su ejecución. La solicitud debe ser realizada por el gestor integral, anexando la correspondiente justificación y aprobación del jefe de la dependencia, y posteriormente remitirse a la OCI a través del correo electrónico correlacionapcm-oci@dnp.gov.co, quien verificará si corresponde a los casos señalados anteriormente.	Jefe de la dependencia, Responsable del proceso, supervisor y/o gerente de proyecto de inversión Gestor Integral SIG	• APCM eliminada • Balance de APCM actualizado	X
11. Remitir solicitud de seguimiento	• Balance de APCM	H Mensualmente la OCI solicita previamente a los gestores integrales, jefe de la dependencia, Responsable del proceso y/o gerente de proyecto de inversión, el reporte de las APCM que finalizan en ese mes y/o el avance de todas las acciones en ejecución incluidas en el Balance de Acciones con el fin de generar alertas.	Responsable designado de la OCI	• Alertas de seguimiento	
12. Realizar seguimiento de APCM	• Balance de APCM	H V El Gestor Integral verifica las acciones con los responsables de la ejecución, quienes suministran la información para el reporte del avance. Indaga qué tareas o actividades se han realizado y junto con el responsable de la acción, mensualmente reporta a la OCI dentro de los primeros ocho (8) días hábiles o cuando se solicite, incluyendo: fecha de seguimiento, responsable, % de avance de la acción, descripción y ubicación de los soportes del resultado de la acción, teniendo en cuenta las instrucciones contenidas en el Balance de APCM . De acuerdo con lo reportado por el Gestor Integral, la OCI actualiza el Balance de APCM.	Gestor Integral SIG Responsable designado por la OCI	• Balance de APCM actualizado	X
13. Verificar eficacia de APCM	• Balance de APCM	V Se revisan mensualmente las APCM al 100% y verifica para estas, que los soportes den cuenta del cumplimiento y se encuentren acorde con lo programado en el disco O: e informa a la OCI. Cuando la APCM se reporte "CUMPLIDA" y no cuente con los soportes en la ruta establecida, o estos no den cuenta de las acciones formuladas acorde con lo programado, la OAP debe solicitar la corrección al Gestor Integral.	Responsable designado de la OAP	• Comunicación a OCI	

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
	<ul style="list-style-type: none"> Balance de APCM Evidencias de cumplimiento 	<p>V</p> <p>Una vez verificada y comunicada la eficacia de la APCM por parte de la OAP, la OCI establece el período de maduración para la programación de Auditoría Interna de Revisión de la Efectividad – AIRE-, el cual se ha estimado como mínimo entre tres y seis meses, después de la fecha de finalización.</p> <p>La AIRE se realiza para determinar si las acciones realizadas eliminaron las causas que generaron la no conformidad u oportunidad de mejora.</p> <p>Su programación se ejecuta de acuerdo con el plan anual de auditorías y el procedimiento PT-ED-03 Planeación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Auditorías (PAA).</p> <p>Para realizar la evaluación de la efectividad, se selecciona una muestra aleatoria y se realizan pruebas de auditoría para confirmar que la situación no se volvió a presentar. Los resultados de la evaluación de la efectividad se consignan en el formato F-ED-02 apartado "Visita de Seguimiento – Efectividad del Plan", donde se indicará la fecha de la revisión y la conclusión del auditor sobre el plan de mejora (abierto o cerrado).</p> <p>Si la conclusión de AIRE declara "abierto" el plan de mejora, la dependencia iniciará nuevamente la formulación de la APCM (Actividad 2). Para el efecto tendrá (8) días hábiles a la recepción del informe para remitir la APCM formulada.</p>	<p>Responsable designado de la OCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" apartado "Visita de Seguimiento – Efectividad del Plan" Comunicación a los responsables del plan de mejora, responsable de proceso, supervisor o coordinador de proyecto y/o jefe de dependencia y al administrador del SIG (R) 	X
	<ul style="list-style-type: none"> Balance de APCM Formato F-ED-02 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" apartado "Visita de Seguimiento – Efectividad del Plan" Comunicaciones GP 	<p>H A</p> <p>De acuerdo con las fechas establecidas en el plan anual de auditoría la OCI presentará al representante de la Alta Dirección un informe con mínimo los siguientes aspectos de todas las APCM:</p> <p>a) Estado de las APCM frente a su eficacia.</p> <p>b) Resultados de las Auditorías Interna de Revisión de Efectividad (AIRE).</p> <p>c) Análisis de la mejora continua: aspectos que pretenden solucionar las APCM incluidas en el Balance de APCM, de acuerdo con los criterios afectados en el SIG.</p>	<p>Responsable designado de la OCI</p> <p>Jefe OCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informes a la Alta Dirección 	
6. DEFINICIONES					
Acción correctiva	Acción o conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad. Nota: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.				
Acción de mejora	Acción o conjunto de acciones tomadas cuyo objeto es aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.				
Acción preventiva	Acción o conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva actúa sobre las causas de no conformidades que no han ocurrido, es decir, para prevenir su ocurrencia. Nota: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. Nota: La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.				
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Nota: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.				
Eficacia	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.				
Evidencia objetiva	Datos que respaldan la existencia o veracidad de un hallazgo.				
No conformidad	Incumplimiento de un requisito. Este concepto se aplica en las auditorías internas de calidad.				
Oportunidad de mejora	Son situaciones identificadas en la ejecución de un proceso que reflejan la posibilidad de ocurrencia de un evento que afecta el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el cumplimiento de sus objetivos que pueden ser de carácter: normativo, procedimental, o de lineamientos internos y que al ser detectados pueden ser atendidos oportunamente para prevenir su ocurrencia, permitiendo aumentar la capacidad de cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.				
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS					
NOMBRE					Código
Formato Acciones preventivas, correctivas y de mejora					F-ED-02
Planeación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Auditorías (PAA).					PT-ED-03
Revisión por la dirección					PT-ED-02
Gestión Integral de Riesgos					PT-PG-01
Seguimiento al modelo de planeación institucional					PT-ED-01
8. CONTROL DE CAMBIOS					
Versión:	Fecha	Descripción			
10	16/12/2020	Viene del proceso Administración de la mejora, se compila con el lineamiento para la formulación y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora APCM, y se consolida como procedimiento.			
11	12/03/2021	Se elimina el formato con código F-ED-03 y se actualiza actividad 4 literal b)			
12	28/02/2022	Se ajusta la denominación de la dependencia llamada Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con el decreto 1893 de 2021, y se complementa la actividad 12.			
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre: Diana Santiago Quiroz /Walter Silva / Julie Andrea Soto Laverde		Nombre: Yaneth Liina Enriquez / Ricardo Bogotá Camargo		Nombre: Diana Patricia Ríos García	
Cargo: Contratista OAP / Contratista OAP / Profesional Especializado OCI		Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación / Jefe Oficina de Control Interno		Cargo: Representante de la Alta Dirección SIG	
Firma: ORIGINAL FIRMADO		Firma: ORIGINAL FIRMADO		Firma: ORIGINAL FIRMADO	