**ASPECTOS GENERALES PARA FORMULACIÓN**

**DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

Este instructivo proporciona la descripción de los aspectos generales para la formulación de las acciones correctivas, las cuales se establecen para eliminar las causas que originaron un hallazgo (H), no conformidad (NC), producto no conforme (PNC) o riesgo materializado (RMA), con el fin de que no vuelva a ocurrir, así como las acciones para las oportunidades de mejora (OM), en desarrollo del mejoramiento de los procesos y el desempeño institucional.

**IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS:** el equipo de gestores de proceso, llevará a cabo un análisis minucioso del H, NC, PNC, RMA u OM con el fin de determinar la razón(es) por la cual se presentó la situación formulada por la auditoría correspondiente, utilizando para ello, la columna 8 (análisis de causa) del Anexo Plan de Mejoramiento - Acciones Correctivas y de Mejora, teniendo en cuenta la totalidad de aportes de los integrantes del equipo.

**TÉCNICAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS:** existen muchos [métodos](http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml) y [herramientas](http://www.monografias.com/trabajos11/contrest/contrest.shtml) disponibles en una organización para determinar la causa de un H, NC, PNC, RMA u OM, desde una lluvia de ideas hasta [técnicas](http://www.monografias.com/trabajos6/juti/juti.shtml) más complejas de resolución sistemática de [problemas](http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-serv/calidad-serv.shtml#PLANT) (por ejemplo, análisis de causa raíz, [diagramas](http://www.monografias.com/trabajos12/diflu/diflu.shtml) de pescado, "los cinco porqué", diagramas de árbol, etc.). La extensión y [eficacia](http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml) de la acción correctiva depende de la identificación de la verdadera causa raíz.

**FORMULACIÓN DE ACCIONES:** una vez identificadas las causas, es necesario formular acciones correctivas o de mejora que permitan subsanar las situaciones detectadas, diligenciando la columna 9 (acciones) del Anexo Plan de Mejoramiento - Acciones Correctivas y de Mejora.

Las acciones correctivas y de mejora deben tener un perfil de calidad que responda a las siguientes características:

* **Contextualizada:** deberá tomar en consideración el momento y la situación en la que se detectó el H, NC, PNC, RMA u OM, así como el conjunto de actores que intervienen en la situación cuya mejora se propone. Ha de ser real, acorde con el momento presente.
* **Clara:** debe ser entendible y concreta sin dar pie a libres interpretaciones.
* **Coherente con la evaluación realizada:** deberá estar asociada a las fortalezas y debilidades señaladas, por lo que es conveniente precisar la correspondencia entre los juicios de valor (puntos fuertes y débiles) y por ende que la acción conlleve a la mejora.
* **Creativa:** en ocasiones se trata de aportar nuevas soluciones a viejos y reiterados problemas.
* **Fundamentada:** la calidad y pertinencia de la evidencia aportada no deben dejar lugar a la duda sobre la idoneidad y pertinencia de las acciones consideradas en la misma.
* **Medible:** formulada de manera que su resultado sea observable.
* **Priorizada:** prevalece la propuesta más importante para eliminar las causas que originaron las observaciones, consensuada entre el mayor número de personas involucradas, como garantía de compromiso de la ejecución de dicha propuesta.
* **Viable - factible:** es necesario que se analicen los posibles obstáculos en su ejecución.

Desde un punto de vista estratégico, las medidas que se han de tomar deben producir los efectos a corto y mediano plazo. Por lo tanto, son formulaciones que miran hacia el futuro y parten de la experiencia pasada.

La acción a ejecutar debe prevenir que el H, NC, PNC, RMA u OM vuelva a ocurrir, eliminando la causa o situación que la generó.

Además de las anteriores consideraciones a tener en cuenta, es preciso resaltar que la redacción de la acción a ejecutar, debe iniciar con un verbo que determine la acción a llevar a cabo, redactado preferiblemente en tercera persona del tiempo presente y complementarse con el objeto y la condición, ejemplo:

*Analizar, conocer, describir, enumerar, explicar, recordar, relacionar, resumir, aplicar, construir, demostrar, elaborar, experimentar, hacer funcionar, manejar, usar, utilizar, planificar, aceptar, apreciar, comportarse, preferir, respetar, sentir, tolerar, valorar, entre otros.*

El complemento de la acción,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERBO** | **OBJETO** | **CONDICIÓN** |
| Realizar | Estudios e investigaciones | Para promover el desarrollo integral del talento humano al servicio de la entidad. |

# EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA:

Para determinar la eficacia y posterior cierre de las acciones correctivas o de mejora incluidas en el Plan de Mejoramiento, el auditor de la Oficina de Control Interno puede utilizar variedad de métodos, dependiendo de la actividad que se vaya a evidenciar, por ejemplo, algunas acciones requerirán de una verificación en el sitio (la cual puede requerir visitas posteriores), mientras que otras podrán ser verificadas en forma remota, revisando evidencia documentada.

Antes de decidir cerrar un H, NC, PNC, RMA u OM es necesario asegurarse que exista evidencia objetiva (incluyendo [documentación](http://www.monografias.com/trabajos11/ladocont/ladocont.shtml) soporte) para demostrar que la acción propuesta ha sido totalmente implementada y eficaz para prevenir la recurrencia de la situación detectada.

En el evento que, producto del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno, se evidencie que las acciones no fueron eficaces, se mantendrá abierto el H, NC, PNC, RMA u OM y se comunicará al responsable para que realice nuevamente el análisis de causas y el rediseño de la acción, junto con la modificación de fechas, meta e indicador.