

| NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO |                     |                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                                                          | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                                              | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                                               | PI-PRC16            | 11              | 1 de 8         |

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, análisis y toma de decisiones, que permita eliminar la causa raíz de los hallazgos, no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora y acciones de mejora del SIGI detectadas y emprender acciones correctivas o preventivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia en el SIGI de la Contaduría General de la Nación.

## 2. DEFINICIONES

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial (observación) para prevenir su ocurrencia u otra situación potencialmente indeseable para las versiones con estructura de alto nivel la acción preventiva está relacionada con la determinación de riesgos y oportunidades.

**ACTO ADMINISTRATIVO:** es una decisión que procede de la administración la cual produce efectos jurídicos.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.

**CONTEXTO ESTRATÉGICO:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**CORRECCIÓN:** acción puntual e inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**DEFECTO:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**EVIDENCIA OBJETIVA:** datos que respaldan la evidencia o veracidad de algo.

**LIBERACIÓN:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

**MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.

**PARTES INTERESADAS:** persona u organización que puede afectar verse afectada o

| NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO |                     |                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                                                          | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                                              | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                                               | PI-PRC16            | 11              | 2 de 8         |

percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**RIESGO:** efecto de la incertidumbre.

**REGISTRO:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

### 3. MARCO LEGAL

[Decreto 1499 de 11 de septiembre 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.

[Norma Técnica Colombiana ISO 45001:2018](#). Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

[Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015](#). Sistema de Gestión de la Calidad.

[Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2015](#). Sistema de Gestión Ambiental.

[Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001:2022](#). Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

### 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI](#)

### 5. DOCUMENTOS ANEXOS

No aplica

### 6. PROCEDIMIENTO

| No. | ACTIVIDAD                                                          | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                 | RESPONSABLE                                                  | REGISTRO                                             |
|-----|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1   | Realizar registro de acciones correctivas, preventivas o de mejora | El reporte de acciones de mejora debe estar registrada en el formato <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI</a> .                                                                 | Representante de la Dirección/ Servidor público/ Contratista | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI</a> |
| 2   | Identificar acciones correctivas, preventivas o de mejora          | En el desarrollo de las actividades institucionales, los líderes de proceso deben determinar y seleccionar oportunidades para corregir, prevenir y reducir efectos no deseados y mejorar el | Líder del proceso                                            | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI</a> |

| NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO |                     |                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                                                          | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                                              | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                                               | PI-PRC16            | 11              | 3 de 8         |

|   |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                                                                                    |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                     | <p>desempeño del proceso a partir de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de auditorías internas y externas.</li> <li>• Resultados de indicadores.</li> <li>• Encuestas.</li> <li>• Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes.</li> <li>• Revisión por la dirección.</li> <li>• Cambios significativos o de impacto.</li> <li>• Evaluación del desempeño.</li> <li>• Salidas no conformes.</li> <li>• Desempeño del SGA.</li> <li>• Desempeño del SG-SST.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Participación ciudadana</li> <li>• Incidentes</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> sí el hallazgo es generado por una auditoría, en el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI, ubica la columna <b>"Fuente de evaluación"</b> y dentro de ella se desprende una lista desplegable con las fuentes anteriormente relacionadas, proceda a seleccionar la pertinente al hallazgo.</p> |                   |                                                                                    |
| 3 | Tipificar el hallazgo u observación | <p>De acuerdo con la situación evidenciada seleccione el tipo de hallazgo u observación y tipo de acción a desarrollar.</p> <p><b>NOTA 1:</b> en el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI ubica la columna <b>"Tipo de hallazgo u"</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Líder del proceso | <p><a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO</a></p> <p><a href="#">SIGI</a></p> |

| NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO |                     |                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                                                          | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                                              | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                                               | PI-PRC16            | 11              | 4 de 8         |

|   |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                    | <b>observación</b> ” y dentro de ella existe una lista desplegable de los tipos de hallazgos: no conformidad, observación, oportunidad de mejora, no conformidad mayor, no conformidad menor, proceda a seleccionar la correspondiente al hallazgo.<br><b>NOTA 2:</b> en el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI ubica la columna <b>“Tipo de acción”</b> y en esta se encuentra la clasificación de los hallazgos: acción correctiva (para las no conformidades), acción preventiva (para las observaciones) y acción de mejora (para las oportunidades de mejora). |                   |                                                                                                                                    |
| 4 | Seleccionar la metodología y determinar las causas | Para formular el Plan de Mejoramiento seleccione el tipo de metodología de análisis de causa (Espina de pescado, causa raíz, 5 porque o Pareto) y determine la causa que origina el hallazgo o situación detectada.<br><b>NOTA 1:</b> en el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI ubica la columna <b>“Análisis causa”</b> y dentro de esta efectúa un resumen de la causa raíz.                                                                                                                                                                                      | Líder del proceso | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO</a><br><br><a href="#">SIGI</a><br><br><a href="#">Documento con análisis de causa</a> |
| 5 | Establecer las acciones a realizar                 | Producto del análisis realizado se procede a establecer las acciones de mejora con el fin de tratar las situaciones identificadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Líder del proceso | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO</a><br><br><a href="#">SIGI</a>                                                        |

| NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO |                     |                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                                                          | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                                              | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                                               | PI-PRC16            | 11              | 5 de 8         |

|   |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                                                                                    |
|---|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                        | <p>Para cada una de las acciones establezca el producto esperado o entregable, fecha de inicio, fecha de finalización y responsable de la acción.</p> <p><b>NOTA:</b> En el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI ubica la columna "<b>Descripción acción a realizar</b>": relacionar las acciones de mejora. Posteriormente, encontrará las columnas "<b>Producto esperado</b>": mencionar que se espera entregar, "<b>Fecha de iniciación de la acción</b>": referenciar la fecha en la que se inicia la acción, "<b>Fecha de finalización de la acción</b>": referenciar la fecha en la que se va a dar por terminada la acción y por último "<b>Responsable de la acción</b>": mencionar el nombre completo de la persona responsable de la acción.</p> |                   |                                                                                    |
| 6 | Enviar para aprobación | <p>A través de correo electrónico el líder del proceso envía el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI diligenciado (desde la columna "<b>Proceso</b>" hasta la columna "<b>Responsable de la acción</b>") al Representante de la Dirección para su revisión y aprobación.</p> <p><b>NOTA:</b> es importante mencionar que la columna "Estado" debe quedar en estado "Abierta".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Líder del proceso | <p><a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO</a></p> <p><a href="#">SIGI</a></p> |

| NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO |                     |                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                                                          | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                                              | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                                               | PI-PRC16            | 11              | 6 de 8         |

|   |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                              |                                                      |
|---|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|   |                                                             | El formato PI16-FOR01 debe acompañarse con el documento de análisis de causa realizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                              |                                                      |
| 7 | Aprobar plan de mejoramiento inicial                        | Una vez recibido el plan de mejoramiento del proceso pertinente, el GIT de Planeación procede a revisarlo y aprobarlo. Si se aprueba el plan de mejoramiento se envía un correo al proceso involucrado, informando que el plan de mejoramiento fue aprobado. Si el plan requiere ajustes, este documento se devuelve al proceso involucrado a través de correo electrónico mencionando cuales son las modificaciones que se deben realizar ( <b>se devuelve a la actividad No. 5</b> ). | Representante de la Dirección/ Servidor público/ Contratista | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI</a> |
| 8 | Realizar seguimiento al desarrollo del plan de mejoramiento | Dentro del formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI se debe registrar el seguimiento y avance en la columna " <b>Seguimiento</b> ".<br><br><b>NOTA:</b> cada vez que se realiza un avance que posibilite el cierre del hallazgo, es importante almacenar la evidencia que permita lograrlo.                                                                                                                                                                                         | Líder del proceso / Responsable de la acción.                | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI</a> |
| 9 | Realizar seguimiento y cierre parcial                       | Una vez recopilada toda la evidencia que permita cerrar los hallazgos, se sugiere dar una denominación a estos documentos para poder distinguir y asociar a cada uno de los hallazgos, los soportes generados (evidencia) para el cierre. Se sugiere que los nombres de los                                                                                                                                                                                                             | Líder del proceso                                            | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI</a> |



| NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO |                     |                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                                                          | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                                              | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                                               | PI-PRC16            | 11              | 7 de 8         |

|    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                              |                                                      |
|----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|    |                                                   | documentos tengan relación clara a qué hallazgo hacen referencia, esto puede ser llevado a cabo a través de una nemotecnia de nombres de documento, ejemplo de ello sería No. Hallazgo + palabra "Evidencia" + iniciales del nombre del proceso, <b>1H_Evidencia_PI</b><br><br><b>NOTA:</b> dentro del formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI encontrará la columna " <b>Estado</b> ", verifique que haya seleccionado el estado " <b>Cerrada</b> " antes de enviarlo por correo electrónico al GIT de Planeación. |                                                              |                                                      |
| 10 | Enviar plan de mejoramiento cierre final          | Una vez diligenciado completamente el plan de mejoramiento con las evidencias organizadas teniendo en cuenta los nombres sugeridos para asociar el hallazgo a las evidencias, se procede a enviar al GIT de Planeación toda esta documentación para que sea revisada y aceptada.                                                                                                                                                                                                                                         | Líder del proceso                                            | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI</a> |
| 11 | Revisar plan de mejoramiento para el cierre final | Después de haber recibido el correo electrónico del proceso involucrado con el plan de mejoramiento y con las respectivas evidencias se procede a revisar estos documentos a fin de determinar si efectivamente se obtiene el cierre de los hallazgos o por el contrario, se deben complementar las evidencias o se rechazan las evidencias aportadas porque no contribuyen al cierre                                                                                                                                    | Representante de la Dirección/ Servidor público/ Contratista | <a href="#">PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI</a> |

| NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO |                     |                 |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                                                          | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                                              | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                                               | PI-PRC16            | 11              | 8 de 8         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | de los hallazgos.                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>NOTA:</b> si las evidencias corresponden al cierre de los hallazgos, se da por finalizado esta actividad. Si las evidencias no satisfacen el cierre de los hallazgos se devuelve al proceso involucrado a través de correo electrónico (<b>Se devuelve a la actividad No. 5</b>)</p> |                                                                     |  |
| <p><b>Nota.</b> La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de la calidad, Política Ambiental, Política de la SST, Política de la Seguridad de la Información, Políticas de Gestión y desempeño institucional - MIPG) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas, la mejora del desempeño ambiental, proporcionar un lugar seguro y saludable previniendo lesiones y deterioro de la salud, asegurar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información recibida y generada y el éxito sostenido de la CGN.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     |  |
| <b>REVISADO POR:</b> Claudia Patricia Hernández Díaz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>APROBADO POR:</b> Claudia Patricia Hernández Díaz                |  |
| <b>LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN COORDINADORA GIT DE PLANEACIÓN</b> |  |