

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-03ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: ACCIONES DE MEJORA		Página 1 de 7	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
02-05-12	1	Versión original
13-06-2021	2	Cambio de logo institucional y presentación del documento, Cambio de codificación
01/10/2024	3	Modificación en la codificación d ellos formatos del procedimiento

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO
1	TODOS LOS FUNCIONARIOS

ELABORADO POR: Contratista SGC	REVISADO POR: Contratista SGC	APROBADO POR: Director
--	---	----------------------------------

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-03ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: ACCIONES DE MEJORA		Página 2 de 7	

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la toma de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora que permitan eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE:

Aplicable a las No conformidades reales o potenciales y a las oportunidades de mejora detectadas en todos los servicios, procesos y servicios del **IMRD**.

3. DEFINICIONES:

- **Acción Correctiva**
Es una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, problema o defecto u otra situación no deseable existente con el propósito que no vuelva a ocurrir.
- **Acción Preventiva**
Es una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto, problema u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.
- **Acción de Mejora**
Es una acción emprendida para mejorar el desempeño de los procesos / servicios de la Entidad o de cualquier otro aspecto que se considere necesario.
- **Conformidad**
Es el cumplimiento de requisitos específicos.
- **No conformidad**
El no cumplimiento de un requisito específico. Es la desviación ó ausencia de una ó varias características relativas a la calidad en relación con los requisitos.

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-03ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: ACCIONES DE MEJORA		Página 3 de 7	

4. REALIZACIÓN:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Identificación del Problema Real o Potencial y sus Posibles Causas o la Oportunidad de Mejora y sus Efectos.	- Identificar el problema real o potencial o la sugerencia de mejora que se a través de los diferentes tipos de fuentes de información tales como: ✓ Quejas y reclamos de la ciudadanía. ✓ Informes de auditorías internas (Calidad y Control Interno) ✓ Resultados de la revisión por la dirección. ✓ Resultados del seguimiento y medición de los procesos. ✓ Ejecución de programas de recreación y deporte. ✓ Autocontrol y Autorregulación. ✓ Servicios No Conformes. ✓ Cualquier otra causa que usted detecte en el desempeño de su labor. - Diligenciar el formato “Solicitud de Acción de Mejora” con la siguiente información. ✓ Nombre de quien reporta la acción. ✓ La fuente de información. ✓ Fecha. Descripción y efectos del problema o No Conformidad (real o potencial) o sugerencia de mejora en el caso que estos ya se hubieran presentado efectos de la NC o se tenga claridad de potencialmente que consecuencias se podrían afrontar. Nota: Cualquier funcionario o contratista podrá identificar y reportar acciones correctivas o preventivas. Diligencie: Número y clase de la Acción de Mejora (P=Preventiva; C=Correctiva; M=Mejora).	Funcionario que identifique la No Conformidad.	Solicitud de Acción de mejora.

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-03ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: ACCIONES DE MEJORA		Página 4 de 7	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
2	Análisis de Causas (Acción Correctiva y/o Acción Preventiva):	En caso de tratarse de una No Conformidad o problema real o potencial, proceda a realizar el análisis de causas que generaron o podrían generar el problema. Recordar hacer uso de las técnicas estadísticas para el análisis de los datos relacionados, tales como diagrama causan efecto, diagrama de Pareto, etc. Registrar las tres principales causas identificadas en la “Solicitud de acción de mejora” Nota: En el caso de sugerencias de mejora puede omitir el análisis de causas si lo considera necesario.	Funcionarios que intervienen en la No conformidad.	Solicitud de Acción de mejora.
3	Proponer la Acción de Mejora.	En caso de acciones correctivas no olvide proponer la acción correctora inmediata para solucionar o mitigar el problema. A través del formato “Solicitud de Acción de mejora” hacer una propuesta de las acciones que usted considera se debe seguir para eliminar o evitar las causas anteriormente identificadas o para mejorar un proceso / servicio de la Entidad. Diligencie: Fecha de la solicitud, responsable asignado y fecha límite de ejecución.	Jefe de proceso o Jefe de área	Solicitud de Acción de mejora.
4	Aprobación de la acción propuesta.	El subdirector o director revisaran la acción de mejora, las causas identificadas, acciones propuesta y la disponibilidad de recursos para su aplicación. Una vez dado su visto bueno y aprobación de viabilidad y/o conveniencia o correcciones a la misma se procede a dar inicio a la implementación de las acciones propuestas. Nota: En caso de acciones correctivas o	Subdirector o director.	Solicitud de Acción de mejora.

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-03ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: ACCIONES DE MEJORA		Página 5 de 7	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		preventivas de alto impacto o que requieran grandes recursos para su ejecución convoque al comité operativo MECI para su análisis.		
5	Seguimiento a las acciones propuestas.	Realizar el seguimiento de las Acciones de mejora aprobadas e implementadas en el período, recuerde hacer estos seguimientos según vencimiento límite de las acciones a implementar. La finalidad del seguimiento es verificar que las acciones están siendo eficaces. Nota: El seguimiento lo puede realizar cualquier funcionario que tenga la competencia e idoneidad según la acción sujeta de verificación.	Todos los funcionarios.	Solicitud de Acción de mejora.
6	Implementación de la Acción de Mejora.	Implementar la Acción de mejora escogida según el plan de acciones definido para tal fin.	Todos los funcionarios.	Solicitud de Acción de mejora.
7	Cierre de la Acción de Mejora.	Realizar la revisión del resultado alcanzado por la implementación de la Acción de Mejora y registrar sus hallazgos en la respectiva solicitud, Recordar que la implementación de la Acción debe dar como resultado la eliminación de las causas del problema real o potencia en el caso de las Acciones Correctivas / preventivas y Ajustes o Controles óptimos.	Todos los funcionarios.	Solicitud de Acción de mejora.
8	Realización de Seguimiento a las Acciones Implementadas	Realizar el seguimiento a las Acciones de Mejora implementadas en el período, registre en el “Seguimiento a las acciones de Mejora” la siguiente información: ✓ Fecha del seguimiento, ✓ Efectividad de las acciones de mejora	Todos los funcionarios.	Control de acciones de mejora.

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-03ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: ACCIONES DE MEJORA		Página 6 de 7	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	as en el Período.	(eliminaron las causas del problema o alcanzaron el resultado o efecto esperado), y, ✓ Las observaciones que considere necesarias.		

REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
F-03ES	Solicitud de Acción de Mejora
	Control a las Acciones de Mejora

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-03ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: ACCIONES DE MEJORA		Página 7 de 7	

5. FLUJOGRAMA:

