



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Gestión - Transparencia - Progreso

## PROCESO DE PLANEACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PRPC-FR-08

## PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

FECHA: 16/08/2023

VERSIÓN: 2

### 1. OBJETIVO

Describir las actividades que los profesionales de proceso deben seguir para formular las acciones correctivas y de mejora continua que permitan atender los hallazgos de las auditorías, tanto internas como externas.

### 2. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción de mejora:** Acción correctiva o de optimización que se identifica y controla, para lograr mejoras en el desempeño de la organización del Sistema de Gestión Integrado de forma coherente con la política.

**Análisis de causa:** método para la resolución de problemas que intenta evitar la recurrencia de un hallazgo a través de la identificación de sus causas.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**Hallazgo de auditoría:** Resultado de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de auditoría pueden indicar: conformidades, no conformidad y oportunidades de mejora.

**Mejora continua:** actividad permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito, desviación de estándares, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables.

**Oportunidad de mejora:** Situación conforme que denota la oportunidad de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos o mejorar un proceso de la institución.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**Riesgo:** Es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

**Análisis de causa:** método para la resolución de problemas que intenta evitar la recurrencia de un hallazgo a través de la identificación de sus causas.



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Gestión - Transparencia - Progreso

## PROCESO DE PLANEACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PRPC-FR-08

## PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

FECHA: 16/08/2023

VERSIÓN: 2

### 3. GENERALIDADES

En la Entidad la mejora continua se podrá realizar mediante los siguientes actos o herramientas:

Si algún trabajador identifica oportunidades de mejora, deberá informar al responsable del proceso para socializarla en comité directivo y comité de gestión y desempeño; y así determinar su viabilidad para proceder con la formulación de acciones.

Acción correctiva: puede ser generada cuando se presentan acciones reiterativas como las quejas y/o reclamos críticos y tengan relación directa con la prestación del servicio, no conformidad en auditorías internas y externas; indicadores de gestión cuando se presenta incumplimiento de las metas propuestas asociadas a los indicadores de los procesos.

Oportunidades de mejora: Estas conducen a la adopción de nuevas prácticas, estableciendo articulación dentro de las direcciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la entidad o las de sus usuarios

Acciones en pro de la mejora: Son todas las acciones implementadas por el líder de un proceso o dirección, encaminadas a mejorar su operatividad y que permite cumplir con los objetivos y metas, aumentando la satisfacción de las partes interesadas.

Acción de Mejora: puede ser generada por: revisión por la alta dirección, desarrollo diario de las actividades, auto evaluación y control de los procesos, observaciones en virtud de las auditorías internas y externas, no significa el incumplimiento de un requisito.

### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Gestión - Transparencia - Progreso

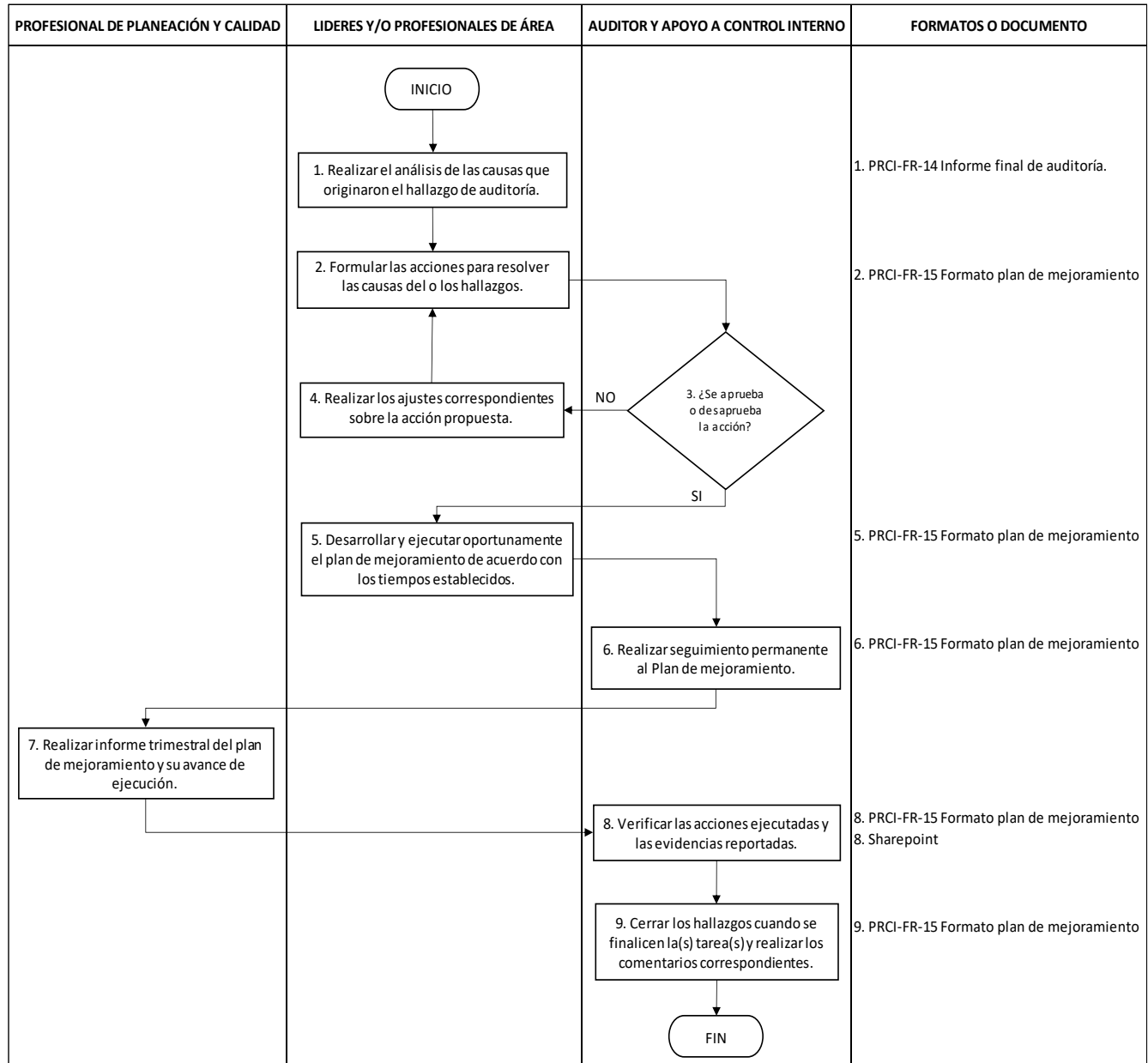
## PROCESO DE PLANEACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO: PRPC-FR-08

FECHA: 16/08/2023

## PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

VERSIÓN: 2





Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Gestión - Transparencia - Progreso

**PROCESO DE PLANEACIÓN Y CALIDAD**

**CÓDIGO:** PRPC-FR-08

**PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA**

**FECHA:** 16/08/2023

**VERSIÓN:** 2

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PRCI-FR-14 Informe final de auditoría.  
PRCI-FR-15 Formato plan de mejoramiento

## 6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
Versión 1	03/03/2021	Primer documento.
Versión 2	16/08/2023	Modificación de la estructura del documento, se incluye objetivo al procedimiento, generalidades, descripción de las actividades por medio de flujograma.

Elaboró: Jeisson Leonardo Gil – Profesional de Planeacion y Calidad  
Deisy Viviana Triviño – Técnica de Apoyo Administrativo  
Revisó: Hugo Alberto Vega – Director de Desarrollo Administrativo