

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE MEJORA CONTINUA		
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:		
	ACCIONES DE MEJORA		
FECHA 16_Jul_25	VERSIÓN 06	CÓDIGO mc_p_005	PAGINA 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la definición de acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento institucional de los procesos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con el propósito de alcanzar los resultados planificados y promover la mejora continua del desempeño institucional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos de la Alcaldía que deban plantear acciones de mejora; inicia con la identificación de oportunidades de mejoramiento y termina con el cierre de las acciones de mejora.

3. RESPONSABLE

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y el monitoreo de este procedimiento, es el Jefe (a) de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional.

4. MARCO LEGAL

Ley/Norma/Requisito	Descripción/criterios que apliquen
Decreto 1499 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".
Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Versión 6	"Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio".
Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - Versión 4	Lineamientos para la generación adecuada de los procesos de monitoreo y seguimiento.
Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) - Versión 1	Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar las actividades de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que generen valor público.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE MEJORA CONTINUA		
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:		
	ACCIONES DE MEJORA		
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
16_Jul_25	06	mc_p_005	2 de 7

5. DEFINICIONES

Acciones de mejora: acción realizada para superar los estándares de calidad en los procesos.

Acción correctiva: acción llevada a cabo para eliminar la causa raíz de un hallazgo o no conformidad, con el fin de evitar que vuelva a ocurrir.

Análisis de causas: tipo de análisis utilizado para determinar las causas fundamentales que ocasionan desviaciones y que generan los hallazgos o no conformidades durante el proceso de auditoría.

Aseguramiento: tarea de evaluación objetiva de las evidencias, para expresar una opinión o conclusión independiente respecto de una entidad, operación, función, proceso, sistema u otro asunto.

Autoevaluación: la autoevaluación es un proceso permanente de verificación, diagnóstico, exploración, análisis, acción y realimentación que realizan las instituciones a nivel interno, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas, buscando el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de sus servicios.

Ciclo PHVA: El ciclo PHVA, también conocido como ciclo Deming. En español PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos. En el Planear: se define las metas y métodos para alcanzar los objetivos propuestos; en el Hacer: se educa y entrena, luego se ejecuta la tarea y se recolectan datos; en el Verificar: se verifican los resultados de la tarea ejecutada y en el Actuar: se corrige o estandariza para volver a iniciar un nuevo ciclo de mejoramiento.

Corrección: Acción tomada para eliminar una "no conformidad" detectada.

Requisito: normatividad vigente y directrices impartidas para la implementación del Modelo Integrado Planeación y Gestión que son objeto de evaluación.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito, cualquier desviación a un criterio establecido por la empresa, la normatividad legal vigente, de alguna parte interesada.

Oportunidad de mejora: son aquellos mecanismos que deben ser implementados por las organizaciones para cerrar los vacíos encontrados o brechas en los resultados esperados, relacionados con el enfoque, la implementación o los resultados.

Planes de Acción: instrumento documentado donde se establecen y definen acciones de mejora, responsables y tiempos de ejecución de las actividades de gestión con bajo desempeño y que son adelantadas principalmente por la primera línea de defensa.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:			
	ACCIONES DE MEJORA			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA	
16_Jul_25	06	mc_p_005	3 de 7	

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y transforman elementos de entrada en resultados.

Monitoreo: análisis continuo del estado de las actividades al interior de un proceso durante su ejecución.

Seguimiento: evaluación sistemática sobre el avance y logro en la implementación de las acciones de mejora propuestas por los procesos, que tiene un enfoque preventivo en cuanto genera alertas ante retrasos o posibles incumplimientos.

6. GENERALIDADES/POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las acciones de mejoramiento dentro del modelo de gestión institucional que aborda la Alcaldía de Pasto se implementan según dos casos específicos:

1. Cuando se ha identificado un **Hallazgo / No Conformidad (HNC)**: en este caso se deben establecer acciones correctivas a partir de un análisis de causas. La metodología para abordar estas acciones es la que desarrolla la Oficina de Control Interno. Puede ampliar la información haciendo la revisión del manual 004 "Elaboración planes de mejoramiento" el cual se encuentra dispuesto en el siguiente enlace: <https://www.intranetpasto.gov.co/index.php/documentos-intranet/115-evaluacion-independiente/124-manuales-evaluacion-independiente>

2. Cuando se identifican **oportunidades de mejora**: en este caso se establecen acciones de mejora y se implementa el procedimiento que se describe a continuación.

Las fuentes para la identificación de oportunidades de mejora pueden ser:

- Abordaje de materialización de riesgos
- Gestión de PQRSD
- Resultados de auditorías internas y externas
- Resultados de los autodiagnósticos de las políticas MIPG
- Resultados de la gestión de los planes institucionales del decreto 612
- Resultados del Sistema de Gestión de Calidad
- Resultados de la autoevaluación de los planes de acción de políticas MIPG y planes institucionales
- Resultados de Referenciaciones
- Resultados de indicadores Plan de Desarrollo, de Procesos, Normativos
- Conclusiones y compromisos de los comités institucionales
- Resultados de la medición del desempeño institucional – FURAG

La efectividad en la ejecución de planes de mejoramiento y el cierre de ciclos se verifica y se logra cuando las correcciones, acciones correctivas y acciones de mejora para abordar problemas identificados, han eliminado las causas raíz y se han logrado los

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE MEJORA CONTINUA		
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:		
	ACCIONES DE MEJORA		
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
16_Jul_25	06	mc_p_005	4 de 7

cambios sostenibles en el tiempo, es decir, esto implica no solo implementar las acciones, sino también verificar su impacto y asegurar que las mejoras perduren en el tiempo, generando lecciones aprendidas y casos de éxito.

7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>1. Identificación de oportunidades de mejoramiento: durante el desarrollo de las actividades administrativas y de gestión de cada proceso se pueden identificar aspectos a mejorar, los cuales deben ser tratados como oportunidades de mejora.</p>	<p>Identificación adecuada de las oportunidades de mejora</p>	<p>Líder del proceso</p>	<p>Listado de oportunidades de mejora identificadas</p>
<p>2. Priorizar las oportunidades de mejora: para la gestión de las oportunidades de mejora se realizará una priorización, buscando concentrar los esfuerzos en aquellos aspectos donde el cambio de las condiciones existentes tenga como consecuencia un mayor beneficio para la entidad. Esta actividad se desarrolla en la matriz de priorización, siguiendo los lineamientos establecidos en el Modelo de Gestión Institucional.</p>	<p>Desarrollo adecuado de la priorización de las oportunidades de mejora</p>	<p>Líder del proceso</p>	<p>Matriz de priorización</p>
<p>3. Establecer las actividades del ciclo PHVA: se deben establecer las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la acción de mejora definida. Las actividades deben responder al ciclo PHVA para garantizar la efectividad de la acción.</p> <p>Nota: Haciendo uso del formato MC-F-025 formulación y seguimiento a plan de acción implementación MIPG, se realiza la descripción de la acción de mejora, su descripción debe iniciar con un verbo en infinitivo.</p> <p>Nota 2: Si dentro de las actividades a realizar, se involucra a otros procesos, se</p>	<p>Establecimiento correcto de las actividades para la implementación de las acciones de mejora</p>	<p>Líder del proceso</p> <p>Enlace de calidad del proceso</p>	<p>MC-F-025 formulación y seguimiento a plan de acción implementación MIPG</p>



ALCALDÍA
DE PASTO

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ACCIONES DE MEJORA

FECHA

16_Jul_25

VERSIÓN

06

CÓDIGO

mc_p_005

PAGINA

5 de 7

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
debe informar por medio de correo electrónico esta actividad para conocimiento del proceso.			
<p>4. Ejecutar las acciones de mejora: los responsables de cada acción formulada, inician con la ejecución de las actividades que permiten su implementación. Se debe dejar registros para evidenciar el desarrollo de cada actividad.</p> <p>Nota: El registro de las evidencias debe ser acorde a las fechas planteadas y las evidencias consignadas.</p>		Líder del proceso Profesional responsable de cada acción	Documentos de evidencias
<p>5. Realizar monitoreo: el líder del proceso realiza revisiones periódicas para verificar el desarrollo y cumplimiento de las acciones y actividades planteadas para cada una de ellas.</p>		Líder del proceso	Documentos que verifiquen el avance o cumplimiento
<p>6. Realizar seguimiento a las acciones de mejora: el equipo de implementación del MIPG valida la ejecución de las acciones de mejora mediante la revisión de evidencias. La periodicidad del seguimiento se define dependiendo del alcance de cada acción de mejora planteada.</p>		Equipo de implementación del MIPG	MC-F-025 formulación y seguimiento a plan de acción implementación MIPG
<p>7. Cierre de acciones de mejora: una vez implementada la acción de mejora y evidenciado su cumplimiento mediante el seguimiento, se dan por terminadas las acciones de mejora y se deja la observación de su cumplimiento.</p> <p>Nota: Si las acciones planificadas se ejecutaron al 100%, se debe evaluar la efectividad en la ejecución de planes de mejoramiento, para verificar si se pueden obtener lecciones aprendidas.</p>		Equipo de implementación del MIPG	MC-F-025 formulación y seguimiento a plan de acción implementación MIPG

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE MEJORA CONTINUA		
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:		
	ACCIONES DE MEJORA		
FECHA 16_Jul_25	VERSIÓN 06	CÓDIGO mc_p_005	PAGINA 6 de 7

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se mejora la redacción del objetivo y alcance, se relaciona la responsabilidad de los líderes de procesos en el seguimiento, se incluyen más definiciones y el punto "Generalidades" y se modifica la estructura de todas las actividades.	04-Jun-2014	02
2	En la tarea No 4 se solicita la firma de aprobación del plan de mejoramiento por parte del líder del proceso. En la tarea No 10 se solicita la firma de la autorización de cierre de las acciones por parte del jefe de control interno. Se aumentó la tarea No. 11.	11-Sep-2015	03
3	Se adiciono una nota en la actividad No. 7 Realizar seguimiento, en cuanto al incumplimiento de la ejecución acciones por parte del personal responsable.	22-Feb-2016	04
4	Se ajustó el nombre de acciones preventivas y correctivas, teniendo en cuenta los ajustes para con la norma ISO 9001:2015. Se incluyó en generalidades Corrección y se eliminó acción preventiva. Se modificaron las tareas 5 y 7 añadiendo el correo institucional de calidad@alcaldiapasto.gov.co	01-Ago-2017	05



ALCALDÍA
DE PASTO

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ACCIONES DE MEJORA

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
16_Jul_25	06	mc_p_005	7 de 7

5	Se reestructura todo el procedimiento teniendo en cuenta que se deja de abordar la Norma ISO 9001 y se implementan los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. El procedimiento deja de ser para acciones correctivas y pasa a ser de acciones de mejora.	16-Jul-2025	06
---	---	-------------	----

Elaborado por:


ANA A. BURGOS ORDOÑEZ
Profesional Universitaria OPGI


FRANCISCO CASTILLO
Contratista OPGI

Revisado por:


CAREN FORERO JURADO
Profesional OPGI

Aprobado por:


NELSON HERNÁN ROSERO ERASO
Jefe OPGI