

- 1. NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL DOS:** Mejoramiento continuo
- 2. OBJETIVO:** Establecer los lineamientos para identificar, formular, implementar, monitorear y cerrar los planes de acción o mejoramiento, basado en la identificación observaciones, hallazgos , no conformidades, indicadores , servicio al cliente, auditoria de control interno, revisión por la dirección , auditoria de calidad, requisito legal, PQRS, diagnóstico G-SST, SGSI – Sistema de gestión de la seguridad de la información, encuestas, riesgos, autocontrol, verificaciones ambientales y planificación de cambio, garantizando la mejora continua de los procesos de la entidad.
- 3. ALCANCE:** Inicia con la identificación de acciones de mejora y/o correctivas mediante los análisis de causa raíz, formulación del plan de acción o plan de mejoramiento, basado en los resultados de las no conformidades, indicadores, servicio al cliente, auditoria de control interno, revisión por la dirección, auditoria de calidad, requisito legal, PQRS, diagnóstico G-SST, encuestas, riesgos, autocontrol, verificaciones ambientales, planificación de cambio y otros. Continúa con el seguimiento/monitoreo de los planes de acción o mejoramiento y finaliza con la medición de la efectividad y cierre de los mismos.

4. DEFINICIONES:

Termino	Definición
Acción correctiva	<p>Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.</p> <p>Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.</p> <p>Nota 2: La acción correctiva se toma para evitar que algo no vuelva a ocurrir.</p> <p>Nota 3: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva. La corrección consiste en subsanar puntualmente una anomalía o error en un determinado proceso, producto o servicio, la acción correctiva consiste en “tratar” la causa del problema.</p>
Acción de mejora	Acción tomada con el propósito especial de hacer efectiva una propuesta u oportunidad de mejora del sistema. las propuestas u oportunidades de mejora se presentan como resultado de la ejecución de alguno de los instrumentos de control y evaluación. las acciones de mejora incrementan la capacidad de la organización para cumplir los requisitos.
Acción Preventiva	es una acción utilizada por los colaboradores del equipo de Control Interno.
Adecuado	Se adecua a las condiciones o lineamiento planteados; es decir esta orientado a subsanar la recomendación , observación , hallazgo o no conformidad.
Análisis de causas	Es la metodología utilizada con el fin de identificar la causa raíz que generó el hallazgo para ello existen diferentes técnicas o herramientas como: lluvia de ideas, espina de pescado, Pareto, entre otros.
Causa	Motivo o razón por la cual se genera algo

Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada
Efectividad	Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
Eficacia	Alcanzar un objetivo sin tener en cuenta los recursos utilizados, solo se valora la capacidad para alcanzar el objetivo.
Eficiente	Alcanzar un objetivo teniendo en cuenta la mejor utilización y optimización de los recursos.
Equipo SIG	Lo conforma los sistemas de calidad, seguridad de la información, Salud ocupacional y ambiental.
Fuente de identificación	Es aquella instancia de donde proviene la situación o hallazgo identificado. (origen de hallazgos, observaciones y/o no conformidades)
Hallazgo	<p>Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.</p> <p>Nota 1: Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad.</p> <p>Nota 2: Los hallazgos de auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.</p> <p>Nota 3: En las auditorías basadas en riesgos que realiza la Oficina de Control Interno "hallazgo" también es denominado como observación, es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio establecido y la situación actual encontrada durante el examen a una actividad, procedimiento, proceso, proyecto y otros que no cumple con dicho criterio.</p>
Kawak	Sistema de Administración y mantenimiento de sistema de gestión de calidad que implementa la entidad, en el cual se puede visualizar diferentes módulos.
Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar el desempeño, generando valor agregado a gestión.
Monitoreo	Es el proceso en el que se solicitan las evidencias y soportes del avance en la ejecución de las actividades estipuladas en los planes de mejoramiento, en este proceso se hace una consolidación de la información, se tiene un sistema de alertas sobre los tiempos y productos requeridos, para lograr identificar las tareas que se llevan en su desarrollo o su estado.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito de normas de calidad NTC ISO.
Observación	En las auditorías de los sistemas de gestión hace referencia a hechos o circunstancias significativas identificadas luego de la aplicación de cualquier instrumento de evaluación que motivan oportunidades de mejora.
Oportunidad de mejora	Circunstancia favorable que se da en un momento determinado para aumentar la probabilidad de satisfacer los clientes y que se hacen efectivas a través de la formulación de acciones destinadas a la mejora continua del sistema.
Plan de acción o mejoramiento	conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso.

Responsable de creación de la oportunidad de mejora	Enlace designado a partir de la fuente de identificación para el análisis y creación de la oportunidad de mejora en el Sistema de gestión – Kawak.
SGSI	Siglas Sistema de Gestión de la seguridad de la Información , en la entidad esta a cargo del proceso Gestión de la Tecnología de la Información.
SGSST	Siglas Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo , en la Entidad esta a cargo del proceso de Gestión de Talento Humano.

5. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
1	Inicio			
2	Insertar oportunidad de mejora	<p>Insertar creación de oportunidad de mejora o correctiva en el módulo Kawak.</p> <p>Nota 1: Si se identifica la necesidad de gestión de cambios diríjase a proceso de segundo nivel E-P-3 Gestión del cambio.</p> <p>Ver: Instructivo modulo mejoramiento continuo Kawak del paso No. 1 al 3.</p>	Responsable/ enlace del proceso de creación de la oportunidad de mejora / correctiva (Según fuente de identificación)	Modulo mejoramiento continuo Kawak
3	Realizar análisis de causas	<p>Realizar el análisis de causa raíz de acuerdo con el módulo de mejoras en la pestaña “análisis de causas”, escogiendo la metodología que aplique.</p> <p>Ver: Instructivo modulo mejoramiento continuo Kawak paso 4.</p>	Líder del proceso Todos los procesos	Modulo mejoramiento continuo Kawak
4	Formular plan de acción /mejoramiento	<p>Formular el plan de mejoramiento o plan de acción en el sistema de gestión Kawak en la pestaña “plan de acción”.</p> <p>Ver: Instructivo modulo mejoramiento continuo Kawak paso 5.</p>	Líder del proceso	Plan de acción formulado en Kawak
5	P.C. Verificar y aprobar plan	Verificar y aprobar cada vez que se notifique por correo electrónico la	Equipo SIG - calidad, seguridad	Aprobación en Kawak del

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	acción	<p>mejora, revisando la coherencia entre la causa(s) raíz identificada y las acciones formuladas en el plan de mejoramiento o plan de acción enviados.</p> <p>SI: Si se aprueba continuar con la actividad 6.</p> <p>No: Si no se aprueba el plan de acción por medio de correo electrónico indicar los ajustes a realizar (actividad 3 o 4)</p> <p>Ver: Instructivo modulo mejoramiento continuo Kawak paso 6.</p>	de la información, Salud ocupacional o ambiental (segunda línea de defensa)	<p>plan de acción o mejoramiento</p> <p>Correo electrónico con los ajustes a realizar (Si aplica)</p>
6	Ejecutar plan de acción / mejoramiento	<p>Ejecutar las actividades establecidas en el plan de acción o mejoramiento de acuerdo con las fechas programadas en Kawak.</p> <p>Nota: Adjuntar y referenciar las evidencias necesarias para el sustento del cumplimiento de la acción.</p> <p>Ver: Instructivo modulo mejoramiento continuo Kawak paso 7.</p>	Líder del proceso o a quien se designe	<p>Evidencias y/o soportes de las actividades del plan de acción en módulo de mejoramiento continuo en Kawak.</p>
7	P.C. Seguimiento al plan de acción o mejoramiento	<p>Realizar seguimiento / monitoreo del plan de acción o mejoramiento cada vez que se requiera, mediante el aplicativo Kawak verificando la existencia y coherencia de la evidencia y avances a las actividades propuestas.</p> <p>SI: Si cumple con el plan de acción continuar con la actividad 8.</p> <p>NO: Si no cumple con el plan de acción enviar correo electrónico y/o reunión con la(s) persona(s) quien ejecuta el plan de acción con los ajustes a realizar. (Actividad No.6)</p> <p>Ver: instructivo modulo mejoramiento</p>	Líder del proceso (1° línea de defensa)	<p>Trazabilidad del seguimiento modulo mejoramiento continuo en Kawak.</p> <p>Correo electrónico con ajustes a realizar o lista de asistencia.</p>

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		<u>continuo Kawak paso 8.</u>		
8	Generar alertas	Generar por medio de correo electrónico cada vez que se requiera las alertas a los procesos sobre los tiempos y actividades requeridas en el plan de acción o mejoramiento, identificando las acciones en ejecución, vencidas o próximas a vencerse.	Equipo SIG (segunda línea de defensa)	Correo electrónico con alertas a procesos
9	Realizar efectividad y cierre de plan de acción o mejoramiento	<p>Realizar la evaluación de efectividad y cierre de plan de acción en Kawak en cumplimiento de esta.</p> <p>SI: Si cumple realizar el cierre de la misma.</p> <p>NO: Si no cumple enviar correo electrónico y/o reunión con la(s) persona(s) quien ejecutan el plan de acción indicando los ajustes a realizar. (Actividad No.6)</p> <p>Nota: Si las actividades generadas no fueron efectivas, no se hacer el cierre. El cierre de los planes de acción se realiza una vez estos estén conformes y sean eficaces, eficientes y adecuados.</p> <p>Ver: Instructivo modulo mejoramiento continuo Kawak paso 9 y 10.</p>	Responsable / enlace del proceso de la creación de la oportunidad de mejora / correctiva (Según fuente de identificación)	<p>Cierre del plan de acción en Kawak . (Debe aparecer cerrada o abierta o vencida según aplique)</p> <p>Correo electrónico con ajustes a realizar o lista de asistencia.</p>
10	Realizar informe de mejoras	Realizar informe de mejoras semestralmente, y compartir los resultados a los procesos del monitoreo y seguimiento a los planes de acción por medio de correo electrónico y presentarlo en el comité gestión de desempeño en las fechas establecidas del mismo.	Equipo SIG (segunda línea de defensa)	<p>Documento Informe de mejoras semestral</p> <p>Correo electrónico con informe de mejoras</p> <p>Acta del comité gestión de desempeño</p>
11		Fin		



Sistema de Medios Públicos

GESTIÓN POR PROCESO Y LA INNOVACIÓN

PROCESO DE SEGUNDO NIVEL MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: E-P-5

Versión: 2

Fecha: 28/11/2023

Página 1 de 5

Nota1: El fluograma se validará en la Coordinación de Planeación si está vigente el programa Bizagi Modeler, así mismo se deberá publicar todo el proceso de segundo nivel en Kawak en los formatos dispuestos (Pdf y Word), para consulta e implementación por el personal.

Nota 2: Para visualizar el control de cambios del presente documento, por favor diríjase al sistema KAWAK en el módulo de información documentada, consultando por el documento (nombre, proceso, código), en donde encontrará los cambios realizados al mismo.