

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
PROCESO DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA			
PROCEDIMIENTO ACCIONES DE MEJORA			
CÓDIGO: GEM-PR004	VERSIÓN: 01	FECHA:19/10/2020	Página 1 de 3

1. OBJETIVO	
Establecer los lineamientos para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales derivadas de cualquier fuente, dentro de la Alcaldía Municipal De Cajicá, con el fin de prevenir que estas situaciones se puedan presentar en el futuro y mejorar los estándares de calidad.	
2. ALCANCE	
Este procedimiento inicia con la detección de hallazgos y finaliza con los seguimientos realizados a los planes de acción adoptados.	
3. MARCO NORMATIVO	
Ley 87 de 1993: "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".	
NTC ISO 9001:2015: Norma Internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.	
Decreto 4485 de 2009: "Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000 versión 2009"	
Resolución No.103 del 25 de febrero de 2014 por medio de la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión.	
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"	
4. 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 u otra situación potencialmente indeseable.
Auditoría interna	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Eficacia	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Eficiencia	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Hallazgo	Hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Mejora continua	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito, desviación de estándares, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables.
Plan de mejoramiento	Consolidado de acciones correctivas y preventivas que muestran las diferentes acciones de mejoramiento que ha implementado un proceso en el ciclo de mejora continua.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser del Cliente, Legales, de las normas o herramienta que conforman el Sistema de Gestión Integrado o los definidos por la Alcaldía Municipal de Cajicá.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
PROCESO DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA			
PROCEDIMIENTO ACCIONES DE MEJORA			
CÓDIGO: GEM-PR004	VERSIÓN: 01	FECHA: 19/10/2020	Página 2 de 3

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.
---------------	--

5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Secretario de Planeación
Responsable de cada proceso (Todas las Áreas)

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registros
		Dependencia	Responsable	
1	Identificar la no conformidad real o potencial. Detectar una no conformidad real o potencial que afecta la gestión del Sistema de Gestión de Calidad.	Todas las Áreas	Líderes del Proceso	Registro: GEM-FM008 Formato Acciones de Mejora
2	Reportar la no conformidad real o potencial Describir la situación presentada detallando la información requerida para la identificación de la no conformidad potencial, no conformidad real.	Todas las Áreas	Líderes del Proceso	Registro: GEM-FM008 Formato Acciones de Mejora
3	Determinar las causas raíz de la no conformidades y actividades para eliminar la causa raíz Identificar, definir y analizar la causa raíz por medio de la aplicación de metodología como: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué? ¿Por qué? • Causa y Efecto. • Lluvia de Relaciones 	Todas las Áreas	Líderes del Proceso	Registro: GEM-FM008 Formato Acciones de Mejora.
4	Realizar Seguimiento: Se realiza seguimiento al plan de acción definido para eliminar la causa raíz y deja evidencia de cada acción trabajada.	Todas las Áreas	Líderes del Proceso	Registro: GEM-FM008 Formato Acciones de Mejora.
6	Generar plan de mejoramiento Se consolida la información relacionada de la acción de la mejora definida.	Dirección de Planeación Estratégica	Profesional Universitario	Registro: GEM-FM009 Formato: plan de mejoramiento

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
PROCESO DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA			
PROCEDIMIENTO ACCIONES DE MEJORA			
CÓDIGO: GEM-PR004	VERSIÓN: 01	FECHA: 19/10/2020	Página 3 de 3

7	<p>Monitorear los planes de mejoramiento:</p> <p>Se realiza monitoreo de avances de los planes de acción y actualizar los planes de mejoramiento con el fin de evaluar el Sistema Integrado de Gestión.</p>	Todas las Áreas	Líderes del Proceso	<p>Punto de control:</p> <p>GEM-FM009 Formato: plan de mejoramiento</p>
8	<p>Archivar documentos:</p> <p>Se archivan los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento de acuerdo con los lineamientos de archivo y tablas de retención documental.</p>	Todas las Áreas	Líderes del Proceso	

7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

GEM-FM008 - Formato Acciones de Mejora
GEM-FM009 - Formato: plan de mejoramiento