

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 1 de 11

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para gestionar las acciones de mejora orientadas a evitar la desviación de los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Agencia Atenea, a partir de la determinación e implementación de acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación, revisión y análisis de la no conformidad u oportunidad de mejora y termina con el seguimiento y monitoreo de la gestión de las acciones de mejora, con el fin de incluir este análisis como una fuente de información para identificar el estado del Sistema de Gestión de la Entidad. Aplica para todas las dependencias de la Entidad.

3. GENERALIDADES:

Este procedimiento consta de siguientes etapas:

- Identificación de la Acción de Mejora.
- Análisis e identificación de causas(s) raíz y definición de Plan de Mejoramiento.
- Verificación de estado del cumplimiento del Plan de Mejoramiento.

En cada una de estas etapas, el proceso responsable de gestionar la acción de mejora podrá contar con el acompañamiento de la Subgerencia de Planeación, con el fin de garantizar técnicamente la identificación de las actividades que conforman el Plan de Mejoramiento para la eliminación de la(s) causas(s) raíz.

Para la identificación de no conformidades y la formulación de acciones correctivas:

3.1 Las siguientes son las fuentes de las acciones de mejora:

FUENTE
Audiencias Públicas y Rendición de cuentas
Seguimiento o Cambios en los Sistema de Gestión de la Agencia
Encuestas de Satisfacción
Incidentes de Seguridad de la Información
Incumplimiento de los indicadores de gestión en 2 o más períodos de medición
Plan de Tratamiento de Riesgos
Riesgos materializados
Quejas, reclamos, sugerencias o peticiones de los usuarios y demás grupos de interés

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 2 de 11

Comité de defensa judicial y conciliación

Las acciones de mejora relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) tiene como fuente definida el “*seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)*”, en la cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Resultados derivados de las mediciones higiénicas ocupacionales.
- Investigación de emergencias del plan de emergencias.
- Condiciones inseguras.
- Inspecciones y simulacros.
- Informes técnicos en seguridad y salud en el trabajo- SST.
- Investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- Causas que se repitan en más de 5 ocasiones ya sea en la misma o en diferente Casade la Verdad.

3.2 La redacción que describe la acción de mejora debe contener los siguientes elementos:

Acción Correctiva

- Situación en la cual se identifica la no conformidad.
- Evidencia de la no conformidad.
- Requisito que se incumple.

Acción Preventiva

- Situación en la cual se identifica la no conformidad potencial
- Evidencia de la no conformidad potencial
- Requisito que se llegaría a incumplir

Oportunidad de Mejora

La identificación de las oportunidades de mejora se realiza a través de la identificación de las fortalezas (F) y oportunidades (O) detectadas en el Análisis de la operación de la entidad y se describen con los mismos criterios de la Acción Preventiva.

Nota: Las acciones de mejora que sean reformuladas, deben conservar la redacción que haya sido definida desde su identificación y a partir de la fuente por la que se haya originado.

3.3 El seguimiento de las acciones y su estado se clasifica en Abiertas, Cerradas, Vencidas y Reformuladas, así:

Abiertas: son las acciones que se encuentran identificadas, registradas y con un plan de mejoramiento en desarrollo de acuerdo con las fechas establecidas.

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 3 de 11

Cerradas: son las acciones que han cumplido con todas las actividades del plan y que, al ser evaluadas, se determina que su gestión fue eficaz y por lo tanto no requiere reformulación.

Vencida: son las acciones en las que se identifica que por lo menos una de sus actividades no se ha cumplido en las fechas establecidas. Su estado cambia solo en el momento en que el plan es evaluado y se determina su eficacia.

Reformulada: son las acciones en las que se identifica que el plan de mejoramiento no ha sido eficaz ante la eliminación de la causa raíz. Su estado cambia solo en el momento en que el nuevo plan de mejoramiento es aprobado.

3.4 Los líderes de proceso deben monitorear y gestionar el estado de todas las acciones (abiertas, vencidas, reformuladas y cerradas), que se estén implementando para la mejora de sus procesos.

Para la evaluación de la eficacia de las actividades de las Acciones de Mejora “Plan de Mejoramiento”:

3.5 El tiempo para realizar la evaluación de la eficacia de la acción por parte del solicitante, es máximo cinco (5) días hábiles desde que éste recibe el correo electrónico donde el solicitado le informa que ya se cumplió con el plan de mejoramiento establecido y se reportaron las evidencias para su verificación.

Para la reformulación de la Acción “Plan de Mejoramiento”:

3.6 La reformulación de la acción (Plan de Mejoramiento) se podrá realizar máximo dos (2) veces.

Para el seguimiento de las acciones de mejora del Proceso:

3.7 Cada proceso debe analizar el comportamiento de sus acciones para generar un informe del estado de las mismas, el cual se solicitará en el marco del seguimiento y monitoreo a la gestión de la entidad.

3.8 El código consecutivo de las acciones de mejora se asigna como en el siguiente ejemplo:

- Acción Correctiva: Iniciales más el número consecutivo, así “AC1”
- Corrección asociada a la Acción Correctiva: Iniciales más número consecutivo y signo (+) así “AC1+”
- Acción Preventiva: Iniciales más el número consecutivo, así “AP1”
- Oportunidades de Mejora: Iniciales más el número consecutivo, así “OM1”
- Acción reformulada: Código de la Acción más la letra “R”, así “AC1R”

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 4 de 11

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	Inicio		
1 P.C	<p>Identificar, revisar y analizar la no conformidad u oportunidad de mejora presentada en el desarrollo de la operación de los procesos de la entidad y de acuerdo con las fuentes establecidas en este procedimiento.</p> <p>Nota 1: Todos los colaboradores de la Agencia pueden identificar acciones, las cuales deben ser reportadas a los líderes de su proceso, quienes revisarán su pertinencia y su respectivo registro.</p>	<p>Director, Gerente, Subgerente, responsable de Oficina</p>	
2	Definir y redactar la acción de mejora y presentar al líder del proceso para su respectiva validación y aprobación y enviar al proceso solicitado.	Profesional designado en la dependencia Solicitante	Correo electrónico
3 P.C	<p>Verificar que la no conformidad cumpla con los criterios establecidos para su descripción (Ver Generalidades) y que este fundamentada en el alcance del proceso al cual se asignó.</p> <p>El profesional de la dependencia a la cual se le asigna la acción, realiza la correspondiente validación para identificar si cumple con los criterios e informa al Líder del proceso para que este de continuidad a la gestión.</p> <p>¿La acción cumple con los criterios y pertenece al proceso de su responsabilidad?</p> <p>Si: Continuar en la siguiente actividad.</p> <p>No: Informar al solicitante la razón por la cual se considera que la acción no cumple con los criterios establecidos o no pertenece al proceso designado para su gestión. Regresar a la actividad 1.</p>	<p>Profesional designado en la dependencia</p> <p>Director, Gerente, Subgerente, responsable de Oficina</p>	Correo Electrónico
4	<p>Identificar el tipo de acción de mejora a gestionar.</p> <p>Si se trata de una acción correctiva, se debe evaluar la necesidad de realizar corrección de acuerdo con el caso y el profesional debe definir las actividades para corregir inmediatamente la no conformidad evitando la desviación del proceso, e informar el líder de proceso para su revisión y validación. Registrar la información en el Formato Análisis de Causas de Acciones de Mejora.</p>	<p>Profesional designado en la dependencia</p> <p>Director, Gerente, Subgerente, responsable de Oficina</p>	Análisis de Causas de Acciones de Mejora
5	<p>Realizar análisis de causas, revisando y analizando la situación presentada, para identificar la causa raíz. Registrar las causas principales en el formato Análisis de Causas de Acciones de Mejora.</p> <p>El profesional realiza el análisis y el Líder proceso revisa y valida la información.</p> <p>Nota 1: Si durante el análisis de causas se identifica que para el análisis y tratamiento de la acción se involucran otros procesos, debe citarlos para que realicen una identificación de causas raíz que permita la articulación y definición de un plan de mejoramiento que para</p>	<p>Profesional designado en la dependencia</p> <p>Director, Gerente, Subgerente, responsable de Oficina</p>	<p>Análisis de Causas de Acciones de Mejora</p> <p>Correo Electrónico</p>

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<p>eliminar la verdadera causa.</p> <p>Nota 2: El responsable de la gestión de la acción de mejora, debe conservar y tener a disposición el formato de análisis de causas por cada una de las acciones de mejora registradas.</p>		
6	<p>Determinar las actividades apropiadas que permitan eliminar la causa raíz identificada y prevenir que esta vuelva a ocurrir, cuando se trate de oportunidades de mejora, se debe definir el plan orientado a la prevención de la ocurrencia de la no conformidad potencial, generación de riesgos o impactos en la adecuada operación y mejora de la gestión de la entidad.</p> <p>Este plan de mejoramiento debe estar registrado en el formato de Análisis de Causas de Acciones de Mejora y trasladado al formato de Plan de Mejoramiento y debe contener los parámetros allí solicitados que permiten identificar la actividad propuesta, fechas de control y acciones de seguimiento, verificación y evaluación. Enviar al proceso solicitante para validación.</p> <p>El profesional proyecta el plan de mejoramiento basado en el análisis de causas y el líder de proceso lo revisa y valida.</p> <p>Nota 1: Para definir las actividades del plan de mejoramiento se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con los responsables que intervendrán en la ejecución del mismo. No se puede asignar como responsable de una actividad del plan a una persona que no haya sido consultada o que no haya participado en su formulación.</p>	<p>Profesional designado en la dependencia</p> <p>Director, Gerente, Subgerente, responsable de Oficina</p>	<p>Análisis de Causas de Acciones de Mejora</p> <p>Plan de Mejoramiento</p> <p>Correo Electrónico</p>
7	<p>Revisar el análisis de la acción de mejora, desde la identificación de la causa raíz y pertinencia del plan de mejoramiento para su eliminación.</p> <p>¿El solicitante considera que el plan de mejoramiento propuesta, elimina la causa raíz?</p> <p>Si: Informar al proceso solicitante para que remita a la Subgerencia de Planeación la acción de mejora y sea incluida en el con solidado institucional. Pasar a la actividad 7.</p> <p>No: Informar al proceso solicitado las observaciones y ajuste requeridos. Regresar a la actividad 4.</p>	<p>Profesional designado en la dependencia</p>	
8	<p>Informar a la Subgerencia de Planeación a través de correo electrónico, sobre la nueva acción de mejora que se encuentra en gestión, adjuntando los formatos de análisis de causas y de plan de mejoramiento con los detalles de gestión de la misma debidamente aprobados por quien corresponda.</p>	<p>Director, Gerente, Subgerente, responsable de Oficina</p>	<p>Análisis de Causas de Acciones de Mejora</p> <p>Plan de Mejoramiento</p> <p>Correo Electrónico</p>
9	<p>Revisar la nueva acción de mejora, determinando si cumple con los criterios</p>	<p>Director, Gerente, Subgerente, responsable de</p>	<p>Análisis de Causas de Acciones de Mejora</p>

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 6 de 11

	<p>metodológicos para ser incluida en el consolidado institucional.</p> <p>¿LA acción de mejora cumple con los criterios metodológicos?</p> <p>Si: Asignar código, incluir en el consolidado e informar al proceso sobre esta acción para que esta información se use en la referencia de la acción de mejora. Pasar a la actividad 9.</p> <p>No: informar al proceso los criterios incumplidos y solicitar ajuste. Regresar a la actividad 4.</p>	Oficina	Plan de Mejoramiento Correo Electrónico
10	<p>Gestionar las acciones de mejora de acuerdo con lo definido en las actividades del plan de mejoramiento y conservar las evidencias de esta gestión, las cuales deben estar disponibles para consulta en la etapa de verificación de la eficacia de la acción y para el monitoreo y seguimiento a la gestión de la entidad.</p> <p>Una vez terminada la gestión del plan de mejoramiento, se debe notificar al proceso solicitante, responsable de verificar el Plan de Mejoramiento.</p>	Profesional designado en la dependencia	Plan de Mejoramiento
11	<p>Verificar el cumplimiento de cada una de las actividades estipuladas en el plan de mejoramiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar las evidencias cargadas para cada una de las acciones implementadas. • Verificar si el plan de mejoramiento realizado elimina la causa raíz de la no conformidad identificada en el proceso. <p>Esta verificación la realiza el profesional designado por la dependencia que identificó y solicitó el trámite de la acción de mejora.</p> <p>¿La verificación da como resultado que el plan fue eficaz?</p> <p>Si: Cerrar la acción e informar por correo electrónico, al proceso solicitado y a la Subgerencia de Planeación, sobre el resultado de la verificación. Continuar en la siguiente actividad.</p> <p>No: Notificar por correo electrónico al solicitado, responsable del tratamiento de la acción, informando las razones por las cuales el plan no fue eficaz y solicitar la reformulación del análisis de causas y el plan de mejoramiento. Regresar a la actividad No. 5</p>	<p>Profesional designado en la dependencia</p> <p>Director, Gerente, Subgerente, responsable de Oficina</p>	<p>Plan de Mejoramiento</p> <p>Correo Electrónico</p>
12	<p>Incluir el reporte en el consolidado institucional de planeación de mejoramiento.</p>	Profesional de la Subgerencia de Planeación	<p>Plan de Mejoramiento</p> <p>Correo Electrónico</p>

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 7 de 11

13	Monitorear Cuatrimestralmente el desarrollo de la gestión de las acciones de mejora.	Profesional de laSubgerencia de Planeación	Plan de Mejoramiento Correo Electrónico
14	Hacer seguimiento y monitoreo de la gestión de las acciones de mejora, con el fin de incluir este análisis como una fuente de información para identificar el estado de la gestión de entidad.	Director, Gerente, Subgerente, responsable de Oficina	Informe de Gestión de la entidad.
	Fin		

P.C Punto de control

5. **RESULTADO FINAL:** Acción de mejora gestionada eficazmente.

6. **DEFINICIONES:**

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseable y evitar o prevenir que vuelva a ocurrir. Cuando la acción correctiva requiera corrección, en el consecutivo estará identificada con el signo más (+), con el fin de diferenciarla del plan de mejoramiento de la acción correctiva.

Acción de Mejora: son Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de mejora identificadas durante el desarrollo de la operación de la entidad.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones para eliminar o mitigar las causas de una posible noconformidad u otra situación potencial no deseable.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción inmediata tomada para la eliminación de una no conformidad detectada.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Nota 1: La eficacia debe contribuir en la mejora de indicadores, inclusión o ajuste a algún procedimiento o ahorro de recursos.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Reformular: Definir una(s) nueva(s) acción(es) para resolver las causas raíz, de manera que sustituya la(s) inicialmente prevista(s), basado en un nuevo análisis de causas y plan de mejoramiento. Cuando la acción correctiva sea reformulada, en el consecutivo estará identificada con la letra "R", con el fin de llevar la trazabilidad de los planes implementados para la eliminación de las causas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota: Un requisito especificado es aquel que se declara generalmente en documentos

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 8 de 11

externos o internos que sean de cumplimiento de acuerdo con la naturaleza de la entidad, ejemplo: procedimientos, leyes, circulares, resoluciones, entre otros.

Requisitos legales y otros requisitos: Requisitos legales que una organización debe cumplir toda vez que lo especifica un organismo legislativo; los otros requisitos son los que una organización decide cumplir.

Requisito Reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: No aplica.

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1_P2_DE	Análisis de Causas de Acciones de Mejora
F2_P2_DE	Plan de Mejoramiento de Acciones de Mejora

9. ANEXOS:

Anexo No. 1. Metodología de Análisis de Causas para Acciones de Mejora

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
12/04/2023	P2_DE V1	De acuerdo con lo informado por el proceso de la Oficina de Control Interno de Gestión, las acciones de mejora que tienen como fuente las temas competencia de la Oficina de control interno de gestión, se van a tratar a través de las directrices documentadas por en el marco de ese proceso, por lo tanto, todas las referencias que encontraban descritas en este procedimiento, requieren ser eliminadas. En esta modificación se complementan acciones de validación por parte del solicitante de la acción de mejora.

ANEXO No. 1. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE CAUSAS PARA ACCIONES DE MEJORA

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 9 de 11

El líder proceso debe realizar un análisis del contexto y la situación donde se identifica la acción de mejora, con el fin de identificar la(s) causa(s) que la originan, teniendo en cuenta que debe reunir toda la información relacionada con la situación a analizar e identificar quienes están relacionados con la situación para que puedan contribuir a la identificación de estas causas.

Como preparación para el desarrollo de la metodología, es necesario que se describa claramente el problema en términos del incumplimiento del requisito externo e interno, incluyendo la evidencia del incumplimiento.

Una forma de identificar y describir el problema, es realizando las siguientes preguntas enmarcadas en la situación presentada:

- a. ¿Cuál es el incumplimiento? o ¿Cuál es la situación que puede ser no deseable?
- b. ¿Qué sucedió, que no debió haber sucedido? o ¿Que puede suceder en caso de no hacer nada para solucionarlo?
- c. ¿Cuáles requisitos no se están cumpliendo? o ¿Cuáles requisitos se pueden incumplir?
- d. ¿Cuándo es que no se cumplen? o ¿En qué momento o bajo qué circunstancias se puede presentar el problema?
- e. ¿Con qué frecuencia no se cumplen? o ¿Que probabilidad existe de que se presente?
- f. ¿Cuál es el costo del incumplimiento? o ¿Cuánto se puede ahorrar si se evita el problema?

Esta descripción debe ser concisa, objetiva y sin juicios, debe concentrarse en el proceso o servicios sin hacer conjeturas sobre la causa, no debe emplear nombres propios, especificar el incumplimiento sin buscar culpables. Definir cuántos y cuáles son los elementos involucrados (Ej. Cantidad y número de Contratos, Cantidad y número de informes, cantidad y números de estudiantes), evitando términos vagos o generalidades.

Otro aspecto importante en la redacción del problema, es que debe describirse un solo incumplimiento por descripción, es importante para detectar la(s) causa(s) raíz (raíces), adicionalmente se debe definir la(s) situación(es) que rodea(n) el problema (antecedentes, datos o evidencias).

Identificación de causas a través de los cinco (5) ¿Por qué?

Identificación:

Como en el caso anterior, en cada equipo se evalúan las diferentes causas relacionándolas con las evidencias, es decir un antecedente o dato relacionado con la situación y hacer la descripción de la misma.

Una vez identificada la que puede ser la causa, se define si tiene relación con el ¿por qué? ⁹

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 10 de 11

De otra causa, es decir si la explica o da respuesta y empezar a detectar la cadena de ¿por qué?, ¿Por qué?, por qué?

La técnica de los Porqué es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones del análisis causa-efecto que generan un problema en particular. El objetivo final de los por qué, es determinar la causa raíz del problema. Generalmente, la causa raíz se usa para describir el lugar en la cadena de causas en donde se podría implementar una intervención, control (acción correctiva o preventiva) para prevenir resultados no deseados. Es importante saber cuándo parar con el análisis, ya que el "tercer o quinto" en la técnica de los Porqué" no es fijo, sino más bien una incitación a hacer varias iteraciones para encontrar la causa raíz.

En general es el mismo marco del analista el que determina cuándo debe detenerse el análisis, dependiendo si se ve desde el punto de vista del cliente/usuario o del líder o responsable del proceso.

Ponderación de las causas:

Con el fin de establecer la(s) causa(s) prioritaria(s) que influye de manera significativa en el problema se definen criterios para su evaluación, algunos de los criterios a manera de ejemplo pueden ser:

Ejemplos de criterios:

- g. Frecuencia: Número de veces que se ha repetido,
- h. Probabilidad de ocurrencia: ¿Qué tan factible es su ocurrencia (aplica para Acciones Preventivas)
- i. Costo: Cantidad que se da o se paga por algo.
- j. Severidad: ¿Que tanto influye en la generación del problema?
- k. Impacto: Efecto producido en la entidad por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc. ¿Que tanto daño puede causar?
- l. Cantidad: Número que resulta de una medida u operación.

Una vez definidos en consenso con el equipo convocado, se califican las causas atribuyéndoles una puntuación de acuerdo con la siguiente escala para cada criterio seleccionado:

- Alta: 5 puntos
- Medio: 3 puntos
- Bajo: 1 punto

Si el tipo de problema requiere otro tipo de criterios, escala o puntuación, el grupo está en libertad de seleccionar el que mejor se acomode a sus necesidades y que permita ponderar de la mejor forma posible las causas.

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora	CÓDIGO: P2_DE
		VERSIÓN: 2
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACION: 05/07/2023
		Página 11 de 11

De las causas ponderadas se selecciona la que mayor puntuación tenga y esta es la que setranscribirá al formato establecido.

Ejemplo: se decidió calificar con los criterios frecuencia (número de veces que se ha repetido lacausa) y severidad (que tanto influye en la generación del problema), entonces:

- m. Falta de motivación (5X5) = 25
- n. No se conoce el procedimiento (3X5) = 15
- o. No se realiza la solicitud de cuenta de correo electrónico (3X5) = 15
- p. Fallas en la programación de viajes (5X5) = 25
- q. Difusión deficiente de las actualizaciones (1X5) = 5

La causa falta de motivación obtiene un puntaje alto, si queremos definir una acción para su mitigación o eliminación, encontramos que se debe desarrollar toda una estrategia que puede involucrar un esfuerzo importante, la decisión es de cada líder de proceso. Pero la sugerencia es que si profundizamos en el estudio de la causa falta de motivación, podemos llegar a priorizar y sermás directos o conocer de mejora forma que está ocasionando dicha falta de motivación, ej. malas relaciones interpersonales, espacios de trabajo, falta de reconocimientos, por ello la recomendación siempre será profundizar en el estudio de causas, hasta que nos dé luz en la acción que podemosadoptar y que nos ayude a combatir y así eliminar el problema o por lo menos llevarlos a niveles tolerables, que no afecten la operación.

Una vez priorizado se puede determinar que la(s) causa(s) raíz, son: las fallas en la programación de viajes. Con esta información se continúa con las demás acciones del procedimiento. Según esta causa debemos revisar la programación, y definir una acción en este sentido.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Ana María García Cañadulce	Contratista Profesional Especializado Subgerencia de Planeación	05/07/2023
Revisó	Mario Alfonso Pardo Pardo	Subgerente de Planeación	05/07/2023
Aprobó	Mario Alfonso Pardo Pardo	Subgerente de Planeación	05/07/2023